

Politika garancije

Politika za profesionalna rasvetna tela za primenu na otvorenom

Svrha rasvete nije samo da osvetli i pokaže put. Ona poboljšava formu i funkciju, poboljšava bezbednost i sigurnost i kreira fleksibilna i prijatna okruženja koja se prilagođavaju različitim zadacima i publici. Ulaganje u inovativna rešenja rasvete kompanije Philips najbolji je oblik uživanja u svemu što vam svetlo pruža zajedno sa potpunom bezbrižnošću. Zadovoljstvo klijenata je apsolutni prioritet kompanije Philips Lighting.

U ovom dokumentu izložena je politika garancije (prodajne organizacije Philips („Philips“) od koje vi („Kupac“) kupujete profesionalna rasvetna tela. Ova politika je primenljiva samo na profesionalna rasvetna tela brenda Philips („Proizvodi“) kupljena u Evropi (osim Rusije i Turske) od maja 2017. nadalje.

Ova Politika garancije mora se pročitati zajedno sa Uslovima i odredbama komercijalne prodaje Philips rasvete koji su trenutno na snazi ili ekvivalentnim drugim uslovima ugovorenim između kompanije Philips i Kupca uključujući zasebne ugovore o uslugama ili prodaji („Uslovi i odredbe“). Osim ako nije drugačije navedeno u ovom dokumentu, svaki termin ili izraz definisan ili korišćen u Uslovima i odredbama i u vezi sa ovom Politikom garancije imaće (u tumačenju Uslova i odredbi) ista značenja kao u ovom dokumentu. U svakom drugom pogledu, Uslovi i odredbe ostaju nepromenjeni i u potpunosti su na snazi. U slučaju sukoba između ove Politike garancije i Uslova i odredbi u vezi sa Proizvodima, ova Politika garancije će imati prioritet. Prema (bilo kojim izuzecima, ograničenjima i uslovima navedenim u) Uslovima i odredbama i ovoj Politici garancije, Philips Lighting garantuje Kupcu da Proizvodi neće sadržati defekte tokom ograničenih garantnih perioda navedenim u daljem tekstu u Tabeli 1 („Garantni period“). U svrhu ove Politike garancije, „Defekt“ (ili „Defektni proizvod“) znači da Proizvod sadrži defekt materijala ili izrade koji zbog kojeg Proizvod ne može da radi u skladu sa ugovorenim specifikacijama performansi.

A. Garantni rok

Prema odredbama navedenim u uslovima i odredbama garancije i kao što je navedeno u daljem tekstu, Kupac dobija garanciju u trajanju primenljivog roka, kao što je opisano u odeljku B u nastavku teksta. Proverite kod lokalnog predstavnika kompanije Philips da biste utvrdili koji proizvod je kategorisan u kojoj klasi garancije.

Ova diferencijacija daje vam slobodu da odaberete rešenje koje najbolje služi vašim potrebama kada kupite proizvod iz našeg veoma opsežnog portfolija.

B. Posebni uslovi spoljnog osvetljenja

- Ova garancija primenjuje se na sva profesionalna rasvetna tela za primenu na otvorenom (sa izuzetkom portfolija Color Kinetics. Da biste dobili više informacija o uslovima i odredbama i politici garancije za portfolio Color Kinetics, kliknite na link <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>).
- Garantni rok počinje sa datumom fakture.
- Garantni rok je zasnovan na radu od maks. 4200 sati godišnje.**
- Garancija važi za proizvode sa maksimalnom ambijentalnom temperaturom +35°C.***
- Garantni period prestaje da važi kada/ako postavke drajvera za proizvod promeni osoblje/partner koga nije ovlastila kompanija Philips i/ili primenom alata koje nije ovlastila kompanija Philips.
- Prigušivanje i primena sistema za mrežnu kontrolu ne utiču na garantni period.
- Podrazumevano, klijent dobija pomenutu „standardnu garanciju“. Na zahtev, paket usluga tokom radnog veka može da se dogovori nakon procene određenih uslova primene.
- Garancija je primenljiva samo kada se proizvodom ispravno rukuje, instalira i održava u skladu sa našim uputstvima navedenim u uputstvu za montažu proizvoda i uzimajući u obzir određene tolerancije na fluks i snagu sistema, kao što je pomenuto u dokumentaciji proizvoda dostupnoj na veb-sajtu kompanije Philips.
- Reklamacija će biti odobrena samo kada je korisni vek rasvetnog tela ispod L80B10 tokom garantnog roka rasvetnog tela.
- Za rasvetna tela instalirana do 5 km od morske obale, korozija rasvetnog tela (ofarbane površine) uključena je u garanciju samo ako su rasvetna tela tretirana MSP-om (farba protiv morske soli).
- Kupac se neće oslanjati na bilo koje druge informacije ili dokumentaciju.

Pregled programa standardne garancije (tabela 1)

5	Svi drugi LED proizvodi
3	CoreLine proizvodi* LED rasvetna tela (sa >=25 hiljada sati radnog veka) 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

* Dve dodatne godine garancije nakon registracije

** Sa izuzecima;

- ArenaVision LED gen2 gde je garantni rok je zasnovan na radu od maks. 1000 sati godišnje

- Rasvetna tela za tunele i podzemne prolaze, gde garantni period nema ograničenje na broj radnih sati godišnje

*** Najnovije vrednosti radne temperature potražite u našem [globalnom e-katalogu](#).

Uvek se smatraju najnovijim informacijama za koje je politika garancije vezana.

Politika garancije

Uslovi i odredbe

C. Dodatni uslovi (neiscrpnj)

- Ova garancija važi samo za proizvode koji se prodaju u Evropi (osim Rusije i Turske). U drugim regionima, drugi uslovi mogu da se primenjuju.
- Proizvodi su ispravno instalirani i koriste se u skladu sa uputstvima proizvođača.
- Adekvatna evidencija radne istorije se vodi i dostupna je na uvid kompaniji Philips.
- Predstavnik kompanije Philips imaće pristup defektnim Proizvodima. Ako Proizvodi ili drugi delovi postanu sumnjivi, predstavnik će imati pravo da pozove druge predstavnike proizvođača da procene rasvetne sisteme.
- Proizvodi su kupljeni direktno od (prodajne) organizacije Philips.
- Dokaz o kupovini za Proizvode je dostupan na uvid kompaniji Philips.
- Troškovi rada za (de)instalaciju Proizvoda nisu pokriveni ovom garancijom.

Ograničena garancija

- Garancija opisana u ovom dokumentu primenjivaće se samo na proizvode za osvetljenje brenda Philips koje prodaje kompanija Philips Lighting na teritoriji Evrope, osim u Rusiji i Turskoj (u daljem tekstu „Proizvod“). Garancija je primenljiva samo na stranu koja kupuje proizvode direktno od kompanije Philips (u daljem tekstu „Kupac“). Kompanija Philips garantuje da nijedan Proizvod ne sadrži defekte materijala i izrade. Prethodno navedena garancija važiće tokom roka pomenutog u primenljivoj politici garancije za Proizvode kao što je navedeno u ugovoru o prodaji. Ako proizvod ne bude radio u skladu sa ovom garancijom, Philips će obezbediti besplatnu zamenu neispravnog Proizvoda koji podleže primenljivoj politici garancije i uslovima i odredbama ograničene garancije navedenim u daljem tekstu.

2. Uslovi i odredbe

- Garancija kompanije Philips pokriva samo Kupca. Ako Kupac vrati bilo koji Proizvod pokriven ovom garancijom u skladu sa odeljkom 3 i tokom primenljivog garantnog roka navedenog u politici garancije, a kompanija Philips nakon pregleda utvrdi da takav Proizvod ne ispunjava ono što se ovom garancijom tvrdi, kompanija Philips će, prema sopstvenom nahođenju, popraviti ili zameniti Proizvod ili njegov deo u kvaru ili će refundirati Kupcu cenu kupovine.
Radi jasnoće, „popraviti ili zameniti Proizvod ili njegov deo u kvaru“ ne obuhvata bilo kakve aktivnosti, troškove ili cenu uklanjanja ili ponovne instalacije, uključujući bez ograničenja, troškove ili cenu obavljanja zamene.
- Ako kompanija Philips odluči da zameni Proizvod, a nije u mogućnosti da to uradi jer je prekinuta proizvodnja modela ili model nije dostupan, kompanija Philips može da refundira iznos kupcu ili da zameni proizvod ekvivalentnim (koji može da sadrži malo odstupanje po pitanju dizajna i specifikacija proizvoda).
- Nijedan posrednik, distributer ili prodavac nije ovlašćen da promeni, modifikuje ili produži uslove ograničene garancije u ime kompanije Philips, ni u kom slučaju.

Ova ograničena garancija primenljiva je samo kada je Proizvod ispravno ožičen i instaliran i koristi se u rasponu vrednosti za električnu energiju, radnom opsegu i uslovima okruženja navedenim u specifikacijama, smernicama za primenu, IEC standardima ili bilo kom drugom dokumentu koji se isporučuje uz Proizvod. Ako se utvrdi da je Proizvod

defektan ili da ne radi prema specifikacijama proizvoda, Kupac mora da obavesti kompaniju Philips pisanim putem.

- Kompanija Philips će učestvovati u tehničkom rešavanju problema. Proizvodi trećih strana koje prodaje kompanija Philips nisu pokriveni ovom garancijom, osim kao što je naznačeno u odeljku 5.
- Ova garancija se ne odnosi na oštećenje ili nemogućnost rada do kojeg je došlo usled prirodne nepogode ili usled grube upotrebe, pogrešne upotrebe, nenormalne upotrebe ili upotrebe koja krši bilo koji primenljivi standard, kodeks ili uputstva za upotrebu uključujući, bez ograničenja, ona koja su navedena u najnovijim bezbednosnim standardima i/ili standardima delatnosti ili električne energije za relevantne regione.
- Ova garancija biće nevažeća u slučaju da bilo ko obavli bilo kakve popravke ili izmene Proizvoda koje nije ovlastila kompanija Philips pisanim putem. Datum proizvodnje proizvoda mora da bude jasno čitljiv. Kompanija Philips zadržava pravo da donese konačnu odluku o validnosti bilo koje reklamacije u garantnom roku.
- Na zahtev kompanije Philips, neusklađeni ili defektni Proizvodi postaće vlasništvo kompanije Philips čim se zamene drugim.

3. Reklamacije

- Osim ako kompanija Philips Lighting nije drugačije potvrdila, garantni rok počinje sa datumom fakture za Proizvod u pitanju kada se obavlja postepena isporuka sa ugradnjom ili bez nje.
- Kompanija Philips Lighting neće imati nikakve obaveze prema ovoj Politici garancije ako Kupac prekrši obaveze plaćanja Kupca prema Uslovima i odredbama.
- Da biste imao pravo na važeću reklamaciju pod garancijom, Kupac će u što kraćem roku obavestiti kompaniju Philips Lighting pisanim putem o bilo kom navodnom Defektnom proizvodu pre isteka Garantnog perioda za takav Proizvod. Pored toga, obaveze kompanije Philips Lighting prema ovoj Politici garancije podležu sledećim uslovima:
 - Kupac će omogućiti da dokaz o kupovini za Proizvod kako bude dostupan na uvid;
 - Kupac će uložiti reklamacije kompaniji Philips Lighting prema ovoj Politici garancije u što kraćem roku i ne kasnije od trideset (30) dana nakon otkrivanja i omogućiti kompaniji Philips Lighting (ili predstavnicima) adekvatnu evidenciju o radnoj istoriji Proizvoda, barem sledeće informacije vezane za Proizvod:
 - naziv i/ili broj tipa Proizvoda;
 - detalje o (navodnom) Defektu uključujući broj i procenat kvarova, kao i kôd datuma kvara, po potrebi;
 - datum fakture i, ako je kompanija Philips Lighting obavila instalaciju Proizvoda, datum instalacije; i
 - detalji primene, lokacija, stvarni sati rada i broj ciklusa uključivanja.
 - Kupac će predstavniku kompanije Philips Lighting na licu mesta dati pristup Proizvodu za koji Kupac koristi ovu Politiku garancije i, na zahtev, poslati bilo koji navodno Defektni proizvod kompaniji Philips na analizu.
 - Kupac će pribaviti saglasnost kompanije Philips Lighting o specifikacijama testova koje planira da sprovede u cilju utvrđivanja da li Defekt postoji.
 - Bilo koja parnica vezana za bilo koju žalbu pod garancijom biće podneta u roku od jedne (1) godine od datuma žalbe.
 - Svaka podneta žalba koja nije u skladu sa ovim odeljkom biće nevažeća.

PHILIPS

Politika garancije

Uslovi i odredbe

Obaveze kompanije Philips Lighting pod garancijom biće ograničene, po nahođenju kompanije Philips Lighting, da u roku razložnog vremena, popravi ili obezbedi zamenski proizvod za Defektni proizvod ili do odgovarajućeg kredita za cenu kupovine proizvoda. Popravke, zamene ili ispravke neće produžiti ili obnoviti primenljivi Garantni rok. Kompanija Philips ima pravo da po sopstvenom nahođenju zameni Defektne proizvode pokrivene garancijom proizvodom koji ima manje devijacije dizajna i/ili specifikacije koje ne utiču na funkcionalnost Proizvoda. Kupac će snositi troškove pristupa za kompaniju Philips Lighting u cilju popravke pod garancijom, uključujući (de)montažu i/ili (de)instalaciju, uklanjanje i zamenu sistema, struktura i drugih delova u prostorijama Kupca, dekontaminaciju i ponovnu instalaciju (Defektnih) Proizvoda. Kompanija Philips Lighting može da naplati Kupcu za razložne troškove nanete kompaniji Philips Lighting u vezi sa navodnim Defektnim ili vraćenim Proizvodima za koje je utvrđeno da nisu Defektni uključujući razložne troškove za transport, ispitivanje i rukovanje.

4. Bez implicitnih ili drugih garancija

Garancija i pravni lekovi sadržani u uslovima ograničene garancije jedine su garancije koje kompanija Philips daje po pitanju Proizvoda i daju se umesto svih drugih garancija, bilo izričitih ili impliciranih uključujući, bez ograničenja, garancije o podesnosti za stavljanje na tržište ili podesnosti za određenu svrhu, garancije koje se ovim dokumentom odriču.

Ovim uslovima i odredbama navodi se celokupna odgovornost i obaveza ka Kupcu i jedini i isključivi pravni lek Kupca u vezi sa defektnim ili neusklađenim Proizvodima koje kompanija Philips isporučuje Klijentu, bilo da su takva oštećenja zasnovana na bilo kojoj garanciji koja nije izričito pomenuta u ovim uslovima i odredbama, odštetnim pravom, ugovorom ili bilo kojom drugom pravnom teorijom, čak i ako je kompanija Philips savetovana ili upoznata sa takvim defektima.

5. Ograničenja i uslovi

Osim ako nije drugačije ugovoreno u pisanom obliku između kompanije Philips Lighting i Kupca, obaveze kompanije Philips prema garanciji primenjuju se samo na Proizvode navedene u tabeli 1. Kompanija Philips Lighting ne daje bilo kakvu garanciju za bilo koje druge proizvode, proizvode trećih strana, proizvode koji ne pripadaju brendu Philips ili bilo koji softver koji kompanija Philips Lighting nije ugradila ili isporučila sa bilo kojim Proizvodima ili softver koji podleže autorskom pravu čiji je vlasnik treća strana. Pored toga, kompanija Philips Lighting ne garantuje da li Proizvodi krše bilo koje pravo treće strane na patent, zaštićeni znak, autorsko pravo, pravo na dizajn ili drugo pravo na intelektualnu svojinu, a po pitanju prava bilo koje treće strane, kompanija Philips Lighting prenosi Kupcu, pod uslovom da kompanija Philips Lighting garantuje da u trenutku prihvatanja Kupčeve porudžbine nije zaista (niti bi trebalo da bude razložno) upoznata o takvom kršenju. Garantni period za prilagođene ili nestandardne Proizvode je jedna (1) godina. Kompanija Philips Lighting ne daje bilo kakvu garanciju u vezi sa bilo kakvim Defektom do koga je došlo usled dizajna ili specifikacija koje je Kupac dostavio kompaniji Philips Lighting.

Kompanija Philips Lighting neće imati obaveze prema ovoj Politici garancije ako se utvrdi da je do navodnog Defekta došlo kao rezultat bilo čega od sledećeg:

- Bilo kog vida prirodne nepogode i/ili drugih dejstava Više sile. U slučaju i u meri koja nije definisana u Uslovima i odredbama, „Viša sila“ znači i podrazumeva bilo koje okolnosti ili događaje izvan razumne kontrole kompanije Philips Lighting – bilo predvidljivih ili nepredvidljivih u vreme ugovaranja – usled kojih kompanija Philips Lighting ne može razložno da bude u obavezi da izvrši svoje odgovornosti uključujući višu silu ili izostanak učinka dobavljača ili podgovarača kompanije Philips Lighting;
- Grom;
- Uslovi napajanja električnom energijom uključujući vrhove napajanja, prenapon/podnapon i sisteme za kontrolu struje talasanja koji su izvan navedenih ograničenja za Proizvode i onih koji su definisani povezanim standardima za napajanje Proizvoda (npr. EN 50160 norme);
- Neispravno ožičenje, instalacija ili održavanje Proizvoda koje nije obavila kompanija Philips Lighting (ili u njeno ime);
- Nepridržavanje uputstava ili smernica za instalaciju, upotrebu, primenu, održavanje ili okruženje koje je propisala kompanija Philips Lighting ili bilo kog drugog dokumenta koji se isporučuje sa Proizvodima, kao i primenljivih bezbednosnih, industrijskih standarda i kodeksa i/ili standarda o električnoj energiji;
- Nekorišćenje Proizvoda u svrhe za koje su namenjeni;
- Izloženost korozivnim okruženjima, prekomernom habanju, gromu, zanemarivanju, nemaru, nezgodi, gruboj upotrebi, pogrešnoj upotrebi, nepravilnom ili nenormalnom korišćenju Proizvoda;
- Bilo koji pokušaj popravljanja, menjanja ili modifikovanja koje kompanija Philips Lighting nije ovlastila u pisanom obliku;
- Upotreba LED proizvoda bez uzimanja u obzir uputstava za primenu po pitanju mogućeg zagađenja (VOIC) ili za čišćenje.

Politika garancije

Produžavanje standardne garancije

Nadogradite standardnu garanciju našim uslugama tokom radnog veka

Najsavremeniji sistem osvetljenja je vredna investicija koja pruža mnoge prednosti vašem poslovanju. Da biste zaštitili ovu investiciju, od svog sistema želite da dobijate najbolje što je duže moguće. Usluge tokom radnog veka koja pruža kompanija Philips Lighting pomažu klijentima u širokom opsegu segmenata tržišta da postignu upravo to. Veoma smo svesni jedinstvenih zahteva

vašeg rasvetnog sistema i ne samo da možemo brzo da otklonimo probleme održavanja, već ih često sprečavamo da do njih uopšte i dođe. Možemo da obezbedimo da vaš sistem održi nivo performansi koji vam je potreban tokom dužeg perioda i tako produžimo radni vek sistema do maksimuma.

Paket usluga tokom radnog veka

Naš fleksibilni program usluga tokom radnog veka nudi garantovani rad sistema osvetljenja bez muke koji premašuje radni vek proizvoda. Dizajnirali smo naše pakete usluga tako da možete da imate slobodu da odaberete nivo usluge koji najviše odgovara vašim potrebama da biste zaštitili svoju investiciju, obezbedili rad bez muke i koji ispunjava vaše poslovne zahteve i ciljeve. Paket usluga se sastoji od sledećeg:

1. Jedno mesto za isporuku, održavanje, delove i popravku, spremno za primenu.
2. Predvidljivi troškovi za instalaciju i održavanje.
3. Besplatni zamenski delovi za svaki kvar tokom produžene garancije.
4. Korisnička podrška tokom radnog vremena.
5. Zamenski delovi na licu mesta na lokaciji po izboru klijenta.
6. Ubrzana isporuka delova od kritičnog značaja.
7. Korektivno održavanje obavljeno u skladu sa ugovorom o nivou usluge.
8. Daljinska podrška putem umreženih kontrola, ako je primenljivo.

Usluga produžene garancije

Možete da se odlučite i za našu uslugu produžene garancije, koja je osnovnija opcija našeg paketa usluga tokom radnog veka. Sa produženom garancijom možete da odaberete fleksibilni garantni rok u skladu sa zahtevima vaših projekata na celokupnom sistemu. Usluga produžene garancije sastoji se od sledećeg:

1. Besplatni zamenski delovi za svaki kvar tokom produžene garancije.
2. Korisnička podrška tokom radnog vremena.

Sa našim fleksibilnim uslugama tokom radnog veka, svojim klijentima pružamo raznovrsne ugovore brige za projekat nakon kupovine, koji pokrivaju sve aspekte neophodne za garantovanje dugotrajnog učinka bez muke i velikih izdataka. Unutar različitih opcija, kreirate sopstveni balans izborom paketa koji najbolje odgovara vašim potrebama.

Da biste dobili više informacija, obratite se predstavniku kompanije Philips ili posetite naš veb-sajt www.philips.com/lightinglifecycleservices