

Garancijska politika

Politika za zunanja profesionalna svetila

Razsvetljava ponuja veliko več kot le osvetlitev prostorov in poti. Zagotavlja lepši videz in večjo uporabnost, boljšo varnost in lažje varovanje ter ustvarja prilagodljive in privlačne prostore za različna opravila in raznovrstne skupine ljudi. Naložba v Philipsove inovativne rešitve razsvetljave vam omogoča brezskrbno uživanje v vseh prednostih svetlobe. Zadovoljstvo strank je za družbo Philips Lighting vedno na prvem mestu.

Ta dokument določa garancijsko politiko (prodajne) organizacije Philips (»Philips«), pri kateri ste vi (»kupec«) kupili svoja profesionalna svetila. Ta politika se uporablja samo za profesionalna svetila znamke Philips (»izdelki«), ki so bila kupljena v Evropi (brez Rusije in Turčije) od maja leta 2017 naprej.

To garancijsko politiko je treba brati skupaj s trenutno veljavnimi pogoji in določili družbe Philips Lighting za komercialno prodajo ali drugimi pogoji, o katerih se dogovorita družba Philips Lighting in kupec, vključno z ločenimi storitvenimi ali prodajnimi pogodbami (»pogoji in določila«). Če ni tukaj določeno drugače, se vsi pojmi ali izrazi, opredeljeni ali uporabljeni v pogojih in določilih v zvezi s to garancijsko politiko, (pri razlagi pogojev in določil) uporabljajo v enakem pomenu kot v tem dokumentu. V vseh drugih pogledih ostanejo pogoji in določila nespremenjeni in v celoti veljavni. Ob neskladju med to garancijsko politiko ter pogoji in določili se prednostno upošteva ta garancijska politika. Ob upoštevanju pogojev in določil ter garancijske politike (kot tudi vseh izključitev, omejitev in pogojev, ki so opredeljeni v pogojih in določilih ter garancijski politiki), družba Philips Lighting jamči kupcu, da bodo izdelki delovali brez napak v omejenih garancijskih obdobjih, kot je navedeno spodaj v Preglednici 1 (»garancijsko obdobje«). V tej garancijski politiki izraz »napaka« (ali »izdelek z napako«) pomeni, da ima izdelek napako v materialu ali izdelavi, zaradi katere ne deluje v skladu z dogovorjenimi specifikacijami zmogljivosti.

A. Garancijsko obdobje

Kupec je v skladu z določbami, ki so navedene v garancijskih pogojih in določilih ter v tem dokumentu, upravičen do garancije v veljavnem garancijskem obdobju, kot je določeno v točki B. tega dokumenta. Prosimo, da pri svojem lokalnem zastopniku družbe Philips preverite, v kateri garancijski razred je razvrščen vaš izdelek.

Pregled programa standardne garancije (Preglednica 1)

5	Vse druge svetilke
3	Svetilke CoreLine* Svetilke Ledinaire (z življenjsko dobo ≥ 25.000 ur) AmphiLux, Bobek LED, DecoScene LED Accent, FWC LED, Libra LED, QVF LED, Smart Bollard LED, StreetSaver 2. generacije, StreetStar, Thema T2 LED, Uplight LED (APR)
1	Vse OBIČAJNE svetilke

* Dve dodatni leti garancije ob registraciji

** Z izjemo:

- svetilk LED ArenaVision 2. generacije, pri katerih garancijsko obdobje temelji na obnašanju pri delovanju največ 1000 ur/leto;
- svetilk za predore in podzemne prehode, pri katerih garancijsko obdobje nima omejitev glede na letno število ur delovanja.

*** Za najnovejše vrednosti delovnih temperatur glejte naš katalog [global e-catalogue](#).

Vedno se šteje, da so v njem navedeni zadnji podatki, na katere se navezuje garancijska politika.

Ob nakupu izdelka iz naše bogate ponudbe vam ta razvrstitev omogoča prosto izbiro rešitve, ki ustreza vašim potrebam.

B. Posebni pogoji za zunanjo razsvetljavo

- Ta garancija se uporablja za vsa zunanja profesionalna svetila (z izjemo palete izdelkov Color Kinetics. Za več informacij o pogojih in določilih ter garancijski politiki za paleto izdelkov Color Kinetics sledite spodnji povezavi <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>).
- Garancijsko obdobje začne teči z dnem izstavitve računa.
- Garancijsko obdobje temelji na obnašanju pri delovanju največ 4.200 ur/leto.**
- Ta garancija velja za izdelke, ki se uporabljajo pri temperaturi okolja največ +35 °C.***
- Garancijsko obdobje preneha veljati, če/ko spremembo nastavitve gonilnika opravi oseba/partner, ki ni pooblaščen s strani družbe Philips, in/ali ob uporabi orodja, ki ga družba Philips ni odobrila.
- Zatemnjevanje in uporaba sistemov za nadzor omrežja ne vplivata na garancijsko obdobje.
- Stranka je praviloma upravičena do omenjene »standardne garancije«. Po presoji posebnih pogojev uporabe, je na zahtevo mogoče skleniti dogovor o uporabi paketa storitev za življenjski cikel.
- Garancija velja pod pogojem, da z izdelkom ravirate primerno, da ga namestite in vzdržujete v skladu s podanimi navodili za montažo izdelka in ob upoštevanju posebnih dovoljenih odstopanj za svetlobni tok in moč sistema, navedenih v dokumentaciji izdelka, ki je na voljo na spletni strani družbe Philips.
- Zahtevak se šteje za veljavnega, če je življenjska doba svetila nižja od L80B10 med trajanjem garancijskega obdobja za svetilo.
- Pri svetilih, postavljenih na oddaljenosti do 5 km od morja, je korozija (pobarvanih površin) svetil zajeta z garancijo le, če so svetila prebarvana s premazom za zaščito pred morskjo soljo.
- Kupec se ne sme zanašati na druge informacije ali dokumentacijo.

Garancijska politika

Pogoji in določila

C. Dodatni pogoji (nepopolni)

- Ta garancija velja samo za izdelke, prodane v Evropi (brez Rusije in Turčije). V drugih regijah lahko veljajo drugačni pogoji.
- Izdelki so bili pravilno nameščeni in delujejo v skladu z navodili proizvajalca.
- Vodena je ustrezna evidenca zgodovine delovanja, ki je na voljo družbi Philips za pregled.
- Zastopniku družbe Philips je zagotovljen dostop do okvarjenih izdelkov. Ob domnevi, da izdelki ali drugi deli ne delujejo pravilno, ima zastopnik pravico povabiti zastopnike drugih proizvajalcev, da ocenijo sistem razsvetljave.
- Izdelki so kupljeni neposredno od (prodajne) organizacije Philips.
- Dokazilo o nakupu izdelka je na voljo družbi Philips za pregled.
- Ta garancija ne pokriva stroškov dela za (de)montažo izdelkov.

Omejena garancija

- Garancija, ki je opisana v tem dokumentu, se uporablja samo za izdelke za razsvetljavo znamke Philips, ki jih proda družba Philips Lighting na ozemlju Evrope, z izjemo Rusije in Turčije (v nadaljevanju »izdelek«). Garancija velja samo za stranko, ki izdelek kupi neposredno od družbe Philips (v nadaljevanju »kupec«). Družba Philips jamči, da bo vsak izdelek brez napak v materialu in izdelavi. Zgoraj navedena garancija velja za obdobje, opredeljeno v garancijski politiki, ki se uporablja za vaše izdelke, kakor je navedeno v prodajni pogodbi. Če izdelek ne deluje v skladu z določili te garancije, bo družba Philips zagotovila brezplačno zamenjavo okvarjenega izdelka ob upoštevanju veljavne garancijske politike ter pogojev in določil omejene garancije, ki so navedeni v nadaljevanju.

2. Pogoji in določila

- Philipsova garancija velja samo za kupca. Če kupec v skladu z določili 3. točke in v veljavnem garancijskem obdobju, ki je določeno v garancijski politiki, vrne kateri koli izdelek, na katerega se nanaša ta garancija, bo družba Philips po lastni presoji popravila ali zamenjala izdelek oziroma okvarjeni del ali kupcu vrnila kupnino, če po pregledu ugotovi, da zadevni izdelek ne izpolnjuje zahtev te garancije. Zaradi jasnosti, »popravila ali zamenjala izdelek oziroma okvarjeni del« ne vključuje nobenih dejavnosti in stroškov ali izdatkov v zvezi z odstranjevanjem in ponovno montažo, kar med drugim vključuje stroške ali izdatke za delo.
- Če se družba Philips odloči za zamenjavo izdelka, izdelek pa se več ne proizvaja oziroma ni na voljo, bo družba Philips kupcu povrnila plačani znesek ali izdelek zamenjala s primerljivim izdelkom (ki po obliki in specifikacijah lahko nekoliko odstopa od prvobitnega izdelka).
- Noben zastopnik, distributer ali trgovec ni pooblaščen za kakršno koli spreminjanje ali razširitev pogojev omejene garancije v imenu družbe Philips.
- Ta omejena garancija velja le, če je izdelek pravilno ožičen, nameščen in deluje ob upoštevanju električnih vrednosti, delovnega območja in okoljskih pogojev, podanih v specifikacijah, navodilih za uporabo, standardih IEC ali drugih dokumentih, ki so priloženi izdelkom. Če se ugotovi, da je izdelek

okvarjen, ali da ne deluje v skladu s specifikacijami, mora kupec o tem pisno obvestiti družbo Philips.

- Družba Philips bo zagotovila tehnično odpravo težav. Ta garancija ne pokriva izdelkov tretjih oseb, ki jih prodaja družba Philips, razen na način, kot je opisano v točki 5.
- Ta garancija ne velja za škodo ali napako v delovanju, ki je posledica naravne katastrofe, zlorabe, nepravilne in neobičajne uporabe ali uporabe, ki je v nasprotju s katerim koli veljavnim standardom, pravilnikom ali navodili za uporabo, kar med drugim vključuje navodila, podana v zadnjih varnostnih, industrijskih in/ali električnih standardih, ki se uporabljajo v zadevni regiji ali regijah.
- Ta garancija preneha veljati, če katera koli oseba opravi popravilo ali spremembo izdelka brez ustreznega pisnega dovoljenja družbe Philips. Datum proizvodnje izdelka mora biti jasno čitljiv. Družba Philips si pridržuje pravico do končne odločitve glede veljavnosti katerega koli garancijskega zahtevka.
- Če družba Philips to zahteva, postanejo neskladni ali okvarjeni izdelki njena last takoj po njihovi zamenjavi.

3. Garancijski zahtevki

Razen če družba Philips Lighting potrdi drugače, začne garancijsko obdobje teči z dnem izstavitve računa za zadevni izdelek, ko je opravljena fazna dobava s provizijo ali brez provizije.

- Družba Philips Lighting nima nobenih obveznosti po tej garancijski politiki, če kupec krši plačilne obveznosti, ki jih ima po pogojih in določilih.
- Da bi bil kupec upravičen do zahtevka na podlagi garancije, mora družbo Philips Lighting takoj pisno obvestiti o vsaki domnevni napaki izdelka pred iztekom garancijskega obdobja za zadevni izdelek. Obveznosti družbe Philips Lighting po tej garancijski politiki veljajo pod naslednjimi pogoji:
 - kupec mora predložiti dokazilo o nakupu izdelka na vpogled;
 - kupec mora svoj zahtevek po tej garancijski politiki dostaviti družbi Philips Lighting nemudoma in najpozneje trideset (30) dni po ugotovitvi napake ter družbi Philips Lighting (ali njenim zastopnikom) predložiti ustrezno evidenco zgodovine delovanja izdelka, ki vsebuje najmanj naslednje podatke o izdelku:
 - ime in/ali številko tipa izdelka;
 - podrobnosti o (domnevni) napaki, vključno s številom in odstotkom napak, ter datumsko oznako napake, če je primerno;
 - datum izstavitve računa in datum montaže izdelka, če jo je opravila družba Philips Lighting;
 - podatke o uporabi, lokaciji, dejanskemu številu ur delovanja in številu preklopnih ciklov.
 - Kupec mora zastopniku družbe Philips Lighting na kraju samem omogočiti dostop do izdelka, za katerega se sklicuje na to garancijsko politiko, in družbi Philips, na njeno zahtevo, poslati izdelek z domnevno napako na analizo.
 - Kupec mora pridobiti soglasje družbe Philips Lighting za specifikacije vseh načrtovanih preskusov za potrditev napak izdelka.
 - Vse tožbe, ki se nanašajo na garancijske zahtevke, je treba vložiti v enem (1) letu od datuma zahtevka.
 - Vsi zahtevki, ki niso vloženi skladno z določili te točke, so nični in neveljavni.

Garancijska politika

Pogoji in določila

- Družba Philips Lighting ima po tej garanciji omejeno obveznost, da po lastni izbiri v razumnem roku popravi ali zamenja izdelek z napako ali da odobri dobroimetje za znesek kupnine izdelka. Popravila, zamenjave ali druga pravna sredstva ne podaljšajo ali obnovijo veljavnega garancijskega obdobja. Družba Philips Lighting lahko po lastni presoji zamenja izdelek ali izdelke z napako, na katere se nanaša ta garancija, z izdelkom, ki po obliki in/ali specifikacijah nekoliko odstopa od prvotnega, kar ne vpliva na funkcionalnost samega izdelka. Kupec krije stroške dostopa do izdelka, ki ga opravi družba Philips Lighting zaradi odprave napak po garanciji, kar vključuje odstranitev/postavitvev in/ali (de)montažo, odstranjevanje ali zamenjavo sistemov, konstrukcij ali drugih delov v infrastrukturi kupca, dekontaminacijo in ponovno montažo izdelkov (z napako). Družba Philips Lighting lahko kupcu zaračuna razumne stroške, ki nastanejo v zvezi z izdelkom ali izdelki z domnevno napako ali vrnjenim izdelkom ali izdelki, za katere je ugotovljeno, da nimajo napak, kar vključuje razumne stroške prevoza, preskušanja in obdelave.

4. Brez implicitnih ali drugih garancij

- Družba Philips v zvezi z izdelki zagotavlja le garancije in pravna sredstva, navedena v pogojih omejene garancije, in z njimi nadomešča vse druge izrecne ali implicitne garancije, med drugim vključno z garancijo primernosti za prodajo ali ustreznosti za določen namen, ki jih s tem zavrača.
- Ti pogoji in določila predstavljajo celotno odgovornost in obveznost družbe Philips do kupca ter edino in izključno pravno sredstvo kupca v zvezi z okvarjenimi ali neskladnimi izdelki, ki jih družba Philips dobavi stranki, ne glede na to, ali takšna škoda temelji ali ne temelji na kakršni koli garanciji, ki ni izrecno omenjena v teh pogojih in določilih, na odškodninski odgovornosti, pogodbi ali drugi pravni doktrini, tudi če je družba Philips o takšnih napakah bila obveščena ali so ji znane.

5. Omejitve in pogoji

- Če se družba Philips Lighting in kupec pisno ne dogovorita drugače, se obveznosti družbe Philips na podlagi garancije nanašajo samo na izdelke, ki so navedeni v Preglednici 1. Družba Philips Lighting ne zagotavlja nobene garancije za kakršne koli druge izdelke, izdelke tretjih oseb, izdelke, ki niso znamke Philips, ali za kakršno koli programsko opremo, ki ni vdelana v izdelke ali je družba Philips Lighting ne dostavi skupaj z izdelki, ali za programsko opremo, ki je zaščitena z avtorsko pravico v lasti tretje osebe. Poleg tega, družba Philips Lighting ne jamči, da izdelki kršijo oziroma ne kršijo patenta, blagovne znamke, avtorske pravice, pravice iz modela ali druge pravice intelektualne lastnine katere koli tretje osebe, in v zvezi s pravicami tretjih oseb na kupca prenaša samo tiste pravice, ki jih lahko ima, če družba Philips Lighting jamči, da v času nakupa dejansko ni bila (in tudi ni bilo upravičeno pričakovati, da bi bila) seznanjena s takšno kršitvijo. Garancijsko obdobje za prilagojene ali nestandardne izdelke traja eno (1) leto. Družba Philips Lighting ne daje nobene garancije za kakršno koli napako, ki izhaja iz načrtov in specifikacij, ki jih je družbi Philips Lighting dostavil kupec.
- Družba Philips Lighting nima nobenih obveznosti po tej garancijski politiki, če je do domnevne napake na izdelku prišlo zaradi:
 - naravne katastrofe in/ali drugih dogodkov višje sile. V primerih in obsegu, ki niso določeni s temi pogoji in določili, višja sila pomeni okoliščine ali dogodke, ki so zunaj nadzora družbe Philips Lighting (ne glede na to, ali so ob sklenitvi pogodbe predvidljivi ali ne) zaradi katerih od družbe Philips Lighting ni mogoče pričakovati izpolnitve obveznosti, vključno z višjo silo ali neizpolnitvijo na strani dobaviteljev ali podizvajalcev družbe Philips Lighting;
 - udara strele;
 - pogojev oskrbe z električno energijo, vključno z električnimi sunki, prenapetostjo/podnapetostjo in sistemi za nadzor nihanja napetosti, ki so pod določenimi mejnimi vrednostmi za izdelke ali tistimi, ki jih določajo standardi oskrbe za izdelek (npr. normativi standarda EN 50160);
 - nepravilnega ožičenja, montaže ali vzdrževanja izdelkov, ki niso bili opravljeni s strani družbe Philips Lighting (ali zanjo);
 - neupoštevanja navodil za montažo, delovanje, uporabo, vzdrževanje ali varovanje okolja oziroma navodil, ki jih določa družba Philips Lighting ali kateri koli drug dokument, priložen izdelkom, oziroma veljavni varnostni, industrijski in/ali električni standardi ali pravilniki;
 - uporabe izdelkov za namene, za katere izdelki niso namenjeni;
 - izpostavljenosti izdelkov korozivnemu okolju, čezmerni obrabi, udaru strele, zanemarjanju, nepazljivosti, nezgodi, zlorabi, nepravilni ali neobičajni uporabi;
 - kakršnega koli poskusa popravila, prilagajanja ali spreminjanja izdelka brez predhodnega pisnega dovoljenja družbe Philips Lighting;
 - uporabe LED-izdelkov brez upoštevanja navodil glede možnega onesnaženja (VOIC) ali čiščenja.

Garancijska politika

Podaljšanje standardne garancije

Nadgradite svojo standardno garancijo z našimi storitvami za življenjski cikel

Najsodobnejši sistem razsvetljave je koristna naložba, ki vašemu podjetju zagotavlja številne prednosti. Za zaščito takšne naložbe je zelo zaželeno, da sistem ponuja kar najboljše učinke v čim daljšem obdobju. Storitve za življenjski cikel Philips Lighting omogočajo strankam v različnih tržnih segmentih, da to dosežejo. Zavedamo se edinstvenih zahtev vašega sistema razsvetljave, zato lahko morebitne težave pri vzdrževanju ne le hitro odpravimo, ampak tudi pomagamo pri njihovem preprečevanju. Zagotovimo lahko, da vaš sistem v daljšem časovnem obdobju deluje z zmogljivostjo, ki ustreza vašim potrebam, in s tem v največji možni meri izkoristimo njegov življenjski cikel.

Paket storitev za življenjski cikel

Naš prilagodljiv program storitev za življenjski cikel zagotavlja zanesljivo in brezhibno delovanje sistema razsvetljave, ki presega življenjsko dobo izdelkov. Naši paketi storitev so zasnovani tako, da vam omogočajo prosto izbiro ravni storitev, ki na najboljši način zaščitijo vašo naložbo in omogoča brezhibno delovanje sistema ter izpolnjevanje vaših poslovnih ciljev in nalog. Paket storitev vključuje:

1. delo po načelu »vse na enem mestu« za dobavo, vzdrževalne dele in popravilo po sistemu »na ključ«;
2. predvidljive stroške montaže in vzdrževanja;
3. brezplačno zamenjavo delov ob vsaki okvari v času trajanja podaljšane garancije;
4. storitev podpore strankam med delovnim časom;
5. nadomestne dele za območja na kraju po izbiri stranke;
6. hitrejšo dobavo kritičnih delov;
7. korektivno vzdrževanje v skladu z dogovorom o ravni storitev;
8. oddaljeno podporo prek omrežnega nadzora, če je primerno.

Podaljšane garancijske storitve

Odločite se lahko tudi za naše podaljšane garancijske storitve, ki so osnovna možnost paketa storitev za življenjski cikel. V okviru podaljšane garancije lahko izberete prilagodljivo garancijsko obdobje glede na projektne zahteve za celotni sistem. Podaljšane garancijske storitve vključujejo:

1. brezplačno zamenjavo delov ob vsaki okvari v času trajanja podaljšane garancije;
2. storitev podpore strankam med delovnim časom;

V okviru prilagodljivih storitev za življenjski cikel ponujamo našim strankam možnost sklenitve različnih pogodb po zaključku projekta, ki krijejo vse potrebne vidike za zagotavljanje dolgotrajnega, brezhibnega in stroškovno učinkovitega delovanja. Z različnimi možnostmi, ki so vam na voljo, lahko ustvarite paket, ki najbolj ustreza vašim potrebam.

Za podrobnejše informacije se lahko obrnete na svojega zastopnika družbe Philips ali pa obiščete naše spletno mesto www.philips.com/lightinglifecycleservices.