

Załącznik B

Warunki Gwarancji Philips Lighting

Kanał Konsumencki – wersja styczeń 2014

W niniejszym dokumencie przedstawiono zasady udzielania gwarancji obowiązujące w organizacji sprzedażowej spółki Philips („Philips”), od której nabywca („Kupujący”) zakupił oprawy w tym oprawy LED lub Źródła światła (w tym Źródła światła LED).

1. Okres gwarancji

Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w niniejszych Warunkach gwarancji, Kupujący uzyskuje gwarancję na poszczególne Produkty na okres wynikający z poniższej tabeli. Kupujący uzyskuje gwarancję na określoną liczbę lat lub godzin pracy w ciągu roku, w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

Produkt		Okres gwarancji (w latach)	Dodatkowe ograniczenia lub warunki
Oprawy oświetleniowe			
Oprawa oświetleniowa		2	8000h pracy
Źródła światła			
LED	Master MR16, GU10, LEDtube	5	20000h pracy
	Master Bulb, Candle, PAR, CORE PRO LEDtube	3	12000h pracy
	CORE PRO Bulb, Candle, MR16, pozostałe GU10	2	8000h pracy
	CORE PRO GU10 2-20W	1	2000h pracy
HID	CDM	1	2 lata dla CDM Elite ¹
	CosmoPolis	1	2 lata; 3 lata dla wersji Xtra ²
	SON APIA Hg Free oraz APIA Xtra	2	
	SON oraz pozostałe Źródła HID	1	
Fluo	Master TL	3	
	TL, CFL, CFL-ni,	1	
	TL Xtra / Xtreme	5 ³	
	CFL Xtra	3 ³	
Master halogen		1	

¹ CDM Elite: dla nowych instalacji, razem z driver'em HID Prima Vision lub AspiraVision, bez układów ściemniających.

² CosmoPolis: pracując w oprawie Philips, zamontowane w pozycji poziomej.

³ Z driverem zapewniającym tzw 'ciepły start', np. Philips HF-P lub HF-R.

2. Warunki ogólne

- 2.1. Philips gwarantuje, że Produkt będzie wolny od wad materiałowych i wad w wykonaniu („Wada”). Jeśli Produkt nie działa zgodnie ze swoją specyfikacją, Philips usunie Wadę zgodnie z zasadami określonymi poniżej.
- 2.2. W odniesieniu do produktów sprzedawanych Kupującemu przez Philips, lecz nie pod marką lub submarką Philips, Philips nie udziela żadnych gwarancji, wyraźnych ani dorozumianych, ani rękojmi.

- 2.3. Przedstawiciele, dystrybutorzy, dealerzy ani klienci nie są upoważnieni do dokonywania w imieniu Philips zmian, korekt Warunków gwarancji ani do ich rozszerzania. Podmioty te nie są także upoważnione do dalszego przenoszenia gwarancji w imieniu i na rzecz Philips bez uprzedniej pisemnej zgody Philips.
- 2.4. Niniejsza gwarancja będzie nieważna w przypadku dokonania napraw lub modyfikacji Produktu bez należytego, sporządzonego na piśmie upoważnienia ze strony Philips.
- 2.5. Gwarancja traci ważność w przypadku jakichkolwiek samowolnych zmian w fabrycznych ustawieniach stateczników.
- 2.6. Okres gwarancji rozpoczyna się z upływem 30 dnia od wystawienia faktury, chyba że instalacja produktu nastąpi wcześniej, wówczas bieg okresu gwarancji rozpoczyna się z chwilą podpisania protokołu odbioru technicznego.
- 2.7. Jakikolwiek zmiany w okresie obowiązywania gwarancji w stosunku do niniejszych warunków gwarancji są ustalane oddzielną umową i mogą być dodatkowo płatne.
- 2.8. Gwarancja nie obejmuje spadku strumienia i mocy zgodnych ze specyfikacją danej oprawy LED (parametr L80F10).
- 2.9. Gwarancja obejmuje jedynie Produkty użytkowane, zainstalowane i utrzymywane zgodnie z instrukcjami odpowiednimi dla poszczególnych Produktów, dostępnymi na www.philips.com oraz www.philips.pl. Philips na życzenie Kupującego może dostarczyć w formie elektronicznej wskazane instrukcje dotyczące Produktów. Podczas instalacji obowiązują ogólne warunki instalacji.
- 2.10. Gwarancja obejmuje wyłącznie Produkty zakupione bezpośrednio od Philips.
- 2.11. Gwarancja nie obejmuje (de)montażu Produktów ani kosztów z tym związanych
- 2.12. W okresie gwarancji przewiduje się następujące maksymalne czasy pracy: 500 godzin/rok dla lamp HID Sports, 1000 godzin/rok dla pozostałych Źródeł światła i 4000 godzin/rok dla wszystkich pozostałych Produktów. Gwarancja obejmuje maksimum jedno włączenie/wyłączenie Produktu dziennie. Przyciemnianie i kontrola systemu sterowania nie mają wpływu na zakres gwarancji.
- 2.13. Niniejsza gwarancja obejmuje jedynie Produkty używane zgodnie z ich zastosowaniem, czyli zgodnie ze WSZYSTKIMI poniższymi warunkami:
 - 2.13.1. Zgodnie z warunkami zawartymi w informacjach na Produkcie i jego opakowaniu;
 - 2.13.2. Produkty pracują w temperaturze otoczenia mieszczącej się w zakresie od -20°C do +35°C (dla LEDtube -30°C do +45°C);
 - 2.13.3. Wilgotność względna instalacji nigdy nie przekracza 80%, lub wartości wskazanej w informacji o Produkcie;
 - 2.13.4. Produkty umieszczone są w otwartej oprawie (zamkniętych oprawach dla LEDtube) z minimum 10 mm przepływem powietrza wokół korpusu Produktów;
 - 2.13.5. Produkty podlegają nie więcej niż 50000 cyklom pracy (gdzie cykl pracy definiowany jest jako 30 sekund „włączone” i 30 sekund „wyłączone”);
 - 2.13.6. Instalacja elektryczna, w której pracuje Produkt nie podlega wahaniom napięcia wykraczającym poza 230V +/- 10%

3. Szczególne warunki gwarancji

3.1. Warunki gwarancji

- 3.1.1. Philips udziela gwarancji tylko Kupującemu. Jeśli Produkt objęty niniejszą gwarancją zostanie przez Kupującego zwrócony zgodnie z postanowieniami punktu 4., w ciągu okresu gwarancyjnego określonego w niniejszych Warunkach gwarancji, a Philips potwierdzi, że taki Produkt nie spełnia warunków udzielonej gwarancji, Philips – według własnego uznania – naprawi albo wymieni Produkt lub wadliwą część Produktu albo zwróci Kupującemu kwotę odpowiadającą cenie zakupu.

- 3.1.2. Jeśli Philips zdecyduje się na wymianę Produktu, lecz nie będzie w stanie jej zrealizować z powodu niedostępności lub zaprzestania produkcji Produktu, może zwrócić Kupującemu kwotę zapłaconą przez Kupującego za Produkt albo wymienić Produkt na inny, równoważny (mogący nieznacznie różnić się od Produktu pod względem wzornictwa i specyfikacji technicznych).
- 3.1.3. Niniejsza gwarancja ma zastosowanie wyłącznie do Produktów, które zostały we właściwy sposób okablowane i zainstalowane oraz są używane zgodnie ze wskazaniami dotyczącymi wartości elektrycznych, zakresu działania i warunków środowiskowych określonymi w stosownych specyfikacjach, wytycznych dotyczących zastosowań oraz normach IEC.
- 3.1.4. Niniejsza gwarancja nie ma zastosowania w przypadkach niemożności działania ani szkód wynikających ze zdarzeń losowych, nadużycia, niewłaściwego użycia lub użycia z naruszeniem stosownych standardów, zasad lub instrukcji, w tym w szczególności obowiązujących w danym regionie najnowszych standardów branżowych w zakresie bezpieczeństwa (w tym elektrycznego).
- 3.1.5. Niniejsza gwarancja wygasa w przypadku dokonania napraw lub modyfikacji Produktu bez należytego, sporządzonego na piśmie upoważnienia ze strony Philips. Philips zastrzega sobie prawo do podjęcia ostatecznej decyzji o zasadności danego roszczenia gwarancyjnego.
- 3.1.6. Według uznania Philips dotknięty wadą Produkt z chwilą wymiany przechodzi na własność Philips.

3.2. Ograniczenia i wyłączenia

- 3.2.1. Niniejsza gwarancja jest jedyną udzielaną przez Philips gwarancją dotyczącą Produktów i jest udzielana zamiast innych gwarancji, wyraźnych lub dorozumianych, w tym w szczególności gwarancji, co do wartości handlowej lub przydatności do określonego celu. Ponadto Philips niniejszym odrzuca odpowiedzialność z tytułu tych wspomnianych innych gwarancji.
- 3.2.2. Warunki gwarancji określają całość zobowiązań Philips względem Kupującego oraz środków naprawczych przysługujących Kupującemu w związku z wadliwym Produktem dostarczonym przez Philips, niezależnie od podstaw ewentualnego roszczenia, w tym w szczególności dorozumianej gwarancji, czynów niedozwolonych, odpowiedzialności umownej lub innych podstaw, nawet, jeśli Philips został poinformowany o istnieniu takich wad.
- 3.2.3. Jakakolwiek odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona zgodnie z art. 558 KC.
- 3.2.4. Niniejsza gwarancja jest gwarancją produktową i dotyczy wyłącznie jakości Produktów.
- 3.2.5. Philips nie odpowiada za (de)instalację Produktów, szkody szczególne, pośrednie, uboczne i wtórne (w tym utratę zysków, utracone korzyści, szkody na mieniu lub inne koszty wcześniej niewymienione, w zakresie dozwolonym przez powszechnie obowiązujące prawo).
- 3.2.6. Philips nie ponosi odpowiedzialności za warunki dostaw energii elektrycznej, w tym za skoki napięcia, zbyt wysokie/niskie napięcie ani za systemy kontroli pulsacji prądu niespełniające określonych dla produktów kryteriów, także tych zdefiniowanych w stosownych standardach (np. normach EN 50160).
- 3.2.7. Gwarancja nie obejmuje produktów, których informacja naniesiona w celu identyfikacji Produktu (w tym jego wieku, miejsca produkcji etc.) jest nieczytelna.

4. Rozpatrzenie reklamacji

- 4.1. Reklamacje jakościowe Produktów należy zgłaszać drogą e-mailową na adres reklamacje.prof@philips.com z wykorzystaniem właściwego formularza dostępnego pod adresem www.philips.pl/serwislighting. Zgłoszenia należy dokonać w ciągu 30 dni od daty wykrycia Wady. Za prawidłowe zgłoszenie uważa się zgłoszenie zawierające poniższe informacje (dodatkowe informacje także mogą być wymagane):

- 4.1.1. Liczbę usterek,
 - 4.1.2. Nazwę i kod 12NC wadliwego Produktu oraz w przypadku gwarancji na systemy – nazwy pozostałych użytych komponentów;
 - 4.1.3. Datę i miejsce instalacji oraz datę wystawienia faktury;
 - 4.1.4. Szczegółowy opis problemu;
 - 4.1.5. Informacje o zastosowaniu, liczbie godzin eksploatacji i cyklach pracy.
 - 4.1.6. Jeżeli został wystawiony Certyfikat Wydłużonej Gwarancji lub Certyfikat Serwisu w temacie maila należy podać numer certyfikatu.
- 4.2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest dostarczenie przez Kupującego dokumentu księgowego potwierdzającego datę zakupu
 - 4.3. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych z reklamowanym produktem, Kupujący zobowiązany jest dostarczyć wszelkich danych i informacji, których wymaga Philips w celu rozpatrzenia reklamacji.
 - 4.4. Kupujący obowiązany jest odesłać wadliwy Produkt dopiero po otrzymaniu od Philips instrukcji dotyczących sposobu (kurier, itp.) i terminu wysyłki. Koszty przesyłki produktów do Philips ponosi Philips, ale wyłącznie w sytuacji, gdy reklamacja wstępnie uznana zostanie za zasadną. W przeciwnym wypadku koszty przesyłki ponosi Kupujący.
 - 4.5. Philips rozpatrzy reklamację w nieprzekraczalnym terminie 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej dokumentacji związanej z reklamacją. Gdy do rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest przeprowadzenie specjalistycznych badań zleczanych przez Philips innemu podmiotowi, lub do rozpatrzenia reklamacji uzasadnione będzie wydłużenie tego terminu Philips poinformuje Kupującego o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
 - 4.6. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się zawiadomienie Kupującego pisemnie lub e-mailem (na adres wskazany przez Kupującego) o decyzji podjętej przez Philips w sprawie zgłoszonej reklamacji.
 - 4.7. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, Philips może, według swego uznania, albo wymienić produkt na nowy, wolny od wad lub odstąpić od umowy za zwrotem Kupującemu równowartości ceny towaru. Jeżeli tylko część zakupionych produktów podlega zwrotowi z powodu ich wadliwości na skutek częściowego odstąpienia przez Philips od umowy, Philips zwraca Kupującemu równowartość ceny tej części produktów. Załatwienie reklamacji w wyżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się dalszych rekompensat.
 - 4.8. Philips jest zobowiązany do dostarczenia Kupującemu produktów wolnych od wad w rozsądnym terminie, uzależnionym od możliwości Philips oraz potrzeb Kupującego.
 - 4.9. Jeśli Produkt nie zostanie uznany za wadliwy ani niespełniający warunków gwarancji, Philips może obciążyć Klienta kosztami odesłania Produktu, a także kosztami przeprowadzonych testów.
 - 4.10. Odpowiedzialność Philips z tytułu wad lub niedoborów Produktów jest ograniczona wyłącznie do obowiązków opisanych w niniejszych Warunkach gwarancji i nie obejmuje odszkodowania pieniężnego.