

Źródło: <https://www.philips.pl/c-w/wsparcie-konsumenta/warranty>

Polityka gwarancyjna dotycząca telewizorów, monitorów, telefonów, projektorów, produktów audio i wideo, faksów, produktów do nagrywania dźwięku oraz akcesoriów motoryzacyjnych firmy Philips

Szanowny Kliencie,

produkty firmy Philips są opracowywane i wytwarzane z zachowaniem najwyższych standardów — zapewniają tym samym wysoką jakość działania oraz łatwość obsługi i instalacji. W przypadku napotkania jakichkolwiek problemów związanych z użytkowaniem produktu zalecamy w pierwszej kolejności zapoznać się z jego instrukcją obsługi lub informacjami zawartymi w sekcji pomocy technicznej na tej stronie internetowej, gdzie — w zależności od typu produktu — można znaleźć instrukcję obsługi do pobrania, najczęściej zadawane pytania, filmy instruktażowe lub forum pomocy technicznej.

Prawdopodobieństwo wystąpienia awarii produktu jest niewielkie. Jeśli jednak dojdzie do awarii, firma Philips prześle dany produkt do naprawy. Naprawa będzie nieodpłatna, jeśli zgłoszenie awarii nastąpi w okresie gwarancyjnym, pod warunkiem, że produkt był używany zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi (np. w odpowiednim środowisku). Gwarantem niektórych kategorii produktów jest firma będąca partnerem firmy Philips. Aby uzyskać stosowne informacje, należy zapoznać się z dokumentacją dostarczoną wraz z produktem.

W przypadku przekazywania produktu zakupionego za granicą do naprawy na terenie Polski firma Philips dołoży starań, aby naprawa była zgodna z warunkami gwarancji obowiązującymi w kraju, w którym produkt został zakupiony.

Niniejszy dokument ma zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do produktów konsumenckich. W przypadku produktów profesjonalnych zastosowanie mają warunki gwarancji zawarte w umowie kupna lub sprzedaży.

Warunki gwarancji

Okres gwarancyjny rozpoczyna się z dniem dokonania zakupu podanym na dowodzie zakupu i wygasa po upływie okresu wskazanego w części „Okres gwarancyjny” poniżej. Usługi gwarancyjne są świadczone tylko w Autoryzowanych Centrach Serwisowych po przedstawieniu dowodu zakupu. W przypadku konieczności dokonania naprawy produktu bez daty produkcji lub numeru seryjnego konieczne jest posiadanie ważnego dowodu zakupu.

W przypadku, gdy dokonanie naprawy jest niemożliwe lub ekonomicznie nieopłacalne, firma Philips może wymienić dany produkt na nowy lub odnowiony produkt o podobnej funkcjonalności.

Czego nie obejmuje gwarancja?

Gwarancja nie obejmuje szkód wynikowych (w tym między innymi utraty danych i utraty dochodów) ani nie przewiduje zadośćuczynienia z tytułu działań podjętych przez użytkownika, takich jak bieżąca konserwacja, instalacja aktualizacji oprogramowania sprzętowego bądź zapisywanie/przywracanie danych.

Gwarancja nie ma zastosowania:

- gdy dowód zakupu został w jakikolwiek sposób zmieniony lub jest nieczytelny;
- gdy numer modelu, numer seryjny lub kod daty produkcji na produkcie zostały zmienione lub usunięte bądź są nieczytelne;
- gdy naprawy lub modyfikacje produktu zostały dokonane przez nieupoważnione do tego osoby lub instytucje;
- gdy awaria jest wynikiem nadmiernego użytkowania produktu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, np. ciągłego użytkowania w środowisku handlowym;
- gdy awaria jest wynikiem niewłaściwego użytkowania produktu lub użytkowania produktu w warunkach środowiskowych, które nie są zgodne z instrukcją obsługi produktu;
- gdy awaria jest wynikiem podłączania urządzeń peryferyjnych, dodatkowego wyposażenia lub akcesoriów innych niż te zalecane w instrukcji obsługi;
- gdy produkt został uszkodzony między innymi przez zwierzęta, wyladowania elektryczne, nieprawidłowe napięcie lub ogień bądź w wyniku klęski żywiołowej, transportu lub działania cieczy (o ile instrukcja obsługi nie stanowi wyrażnie, że produkt można płukać);
- gdy roszczenie dotyczy części noszących ślady normalnego zużycia lub części eksploatacyjnych wymagających wymiany ze względu na ich charakter (np. worków do odkurzacza lub wkładów filtra);
- gdy produkt nie działa prawidłowo, ponieważ nie został opracowany, wyprodukowany lub dopuszczony do użytku w kraju, w którym jest eksploatowany przez użytkownika, co może mieć miejsce w przypadku dokonania importu produktu;
- gdy produkt nie działa prawidłowo w wyniku problemów z dostępem do usługodawców lub nawiązaniem z nimi połączenia, w tym w przypadku przerw w działaniu sieci dostępowych (np. telewizji kablowej bądź łącza satelitarne lub internetowego), błędów na linii abonenta lub usługodawcy, usterek sieci lokalnej (dotyczących okablowania, serwera plików lub linii użytkownika) oraz błędów sieci przesyłowej (zakłóceń, kodowania, błędów transmisji lub niskiej jakości sygnału).
- do aplikacji stron trzecich używanych w produkcie lub wraz z nim.

Potrzebny jest serwis?

W celu uniknięcia zbędnych niedogodności zalecamy dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi produktu i/lub skorzystanie z sekcji pomocy technicznej dostępnej na tej stronie internetowej przed skontaktowaniem się ze sprzedawcą lub firmą Philips. Aby skorzystać z usług serwisowych w okresie gwarancyjnym, należy skontaktować się z centrum obsługi klienta za pomocą jednej z metod wskazanych na tej stronie. W niektórych krajach możliwe jest bezpośrednie nawiązanie kontaktu z autoryzowanym centrum serwisowym po upływie okresu gwarancyjnego. Jeśli istnieje taka możliwość, adresy odpowiednich centrów serwisowych będą dostępne na tej stronie internetowej.

Aby przyspieszyć udzielanie pomocy, przed skontaktowaniem się z firmą Philips lub jej partnerem serwisowym należy przygotować:

- numer typu lub numer modelu produktu (nazywany również identyfikatorem modelu);
 - dowód zakupu (np. oryginał faktury lub paragon) zawierający datę zakupu, nazwę sprzedawcy oraz numer modelu produktu;
 - numer seryjny lub kod daty produkcji wskazany na produkcie.
- Numer modelu, numer seryjny lub kod daty produkcji (jeśli są dostępne) można znaleźć w komorze baterii, z tyłu produktu bądź na jego spodzie.

Okres gwarancyjny

W przypadku kategorii produktów wymienionych w nagłówku niniejszego dokumentu okres gwarancyjny w Polsce wynosi **24 miesiące**, z następującymi wyjątkami:

Wyjątek	Okres gwarancyjny
Monitor LCD z linii B, S i P	36 miesięcy
Faksy i projektory	12 miesięcy
Żarówki samochodowe (są produktami ulegającymi zużyciu, dlatego nie ma do nich zastosowania okres gwarancji prawnej).	Mimo to oferujemy następujący okres gwarancji:
• Lampa ksenonowa	Gwarancja na dwa lata lub 60 000 km (liczy się krótszy z tych dwóch okresów).
• Standardowe żarówki halogenowe, żarówki Hiper i sygnalizacyjne	Gwarancja na rok lub 30 000 km (liczy się krótszy z tych dwóch okresów).
• Żarówki halogenowe o wysokiej wydajności	Gwarancja na 3 miesiące lub 10 000 km (liczy się krótszy z tych dwóch okresów).