

# Podręcznik reklamacyjny Philips Lighting – Oświetlenie

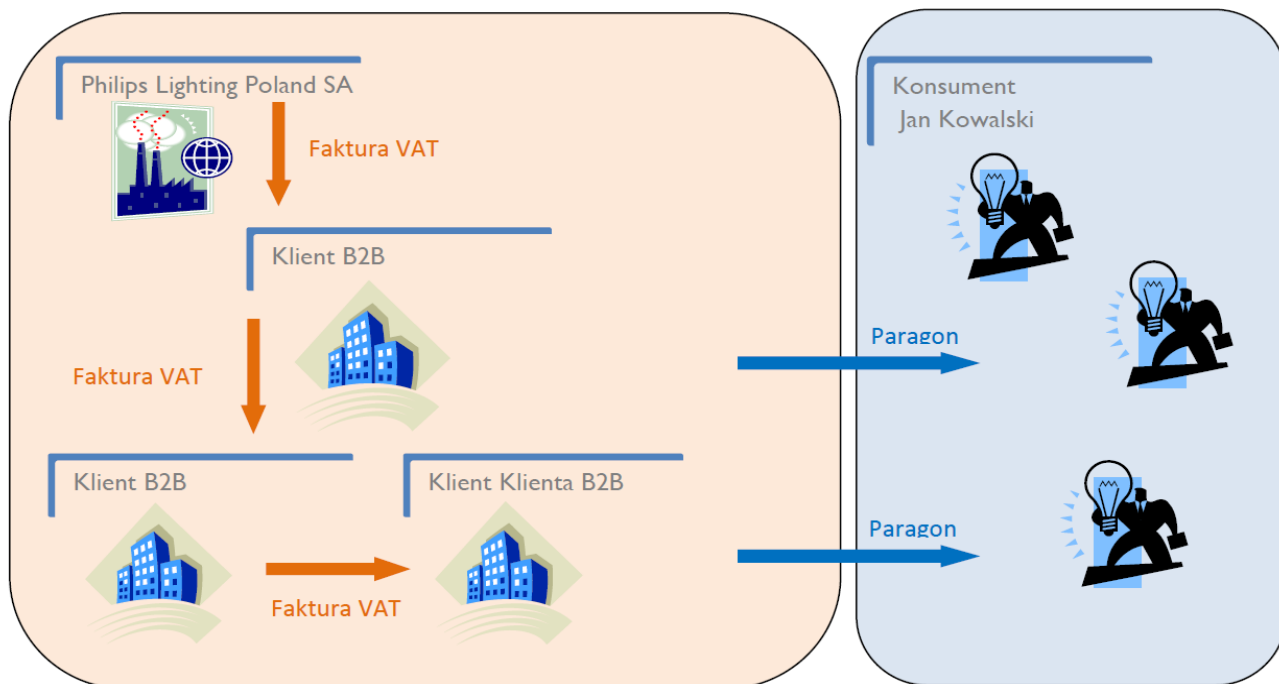
Listopad 2011

**PHILIPS**  
sense and simplicity

## Spis treści:

1. Gwarancja, rękojmia – wyjaśnienie pojęć	3
2. Zasady zgłaszania reklamacji i formularz zgłoszeniowy	4
3. Dane kontaktowe do zgłaszania reklamacji	5
4. Odpowiedzi na często zadawane pytania	7

# I. Gwarancja, rękojmia – wyjaśnienie pojęć



W skrócie: o rękojmi mówimy, gdy towar jest sprzedany do innej firmy (Faktura VAT), a o niezgodności towaru z umową, gdy towar jest sprzedany Konsumentowi (na paragon).

**W przypadku wystąpienia reklamacji**, przepływ jej zgłoszenia jest następujący (odwrotnie do kierunku strzałek na rysunku powyżej):

1. Konsument zgłasza ją do punktu zakupu
2. Sklep do hurtowni
3. Hurtownia do swojej Centrali
4. Centrala do Philips

**Uwaga Philips:** Nie wszystkie wymienione kroki muszą mieć miejsce w przypadku Państwa reklamacji.

	RĘKOJMIA	GWARANCJA	Niezgodność towaru z umową	Gwarancja konsumencka
Skąd się bierze?	Z mocy prawa – Kodeks Cywilny	Jest dobrowolna, na podstawie wydania dokumentu gwarancyjnego, który opisuje, na czym ona	Z mocy prawa – ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej	Jest dobrowolna, na podstawie wydania dokumentu gwarancyjnego lub reklamy
Dokument prawny	Kodeks Cywilny	Warunki gwarancji umieszczone stronie <a href="http://www.philips.pl">www.philips.pl</a>	Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej	Dokument gwarancyjny lub reklama
Kto ponosi odpowiedzialność	Sprzedawca	Gwarant (sprzedawca, hurtownik, producent)	Sprzedawca (przedsiębiorca)	Gwarant (przedsiębiorca)
Czas trwania	I rok	Określony w dokumencie gwarancyjnym (lub I rok standardowo, jeżeli brak jest takiego określenia)	2 lata	Określony w dokumencie gwarancyjnym
Uprawnienia kupującego	Decyduje kupujący: Odstąpienie od umowy, obniżenie ceny, wymiana, usunięcie wad	Decyduje gwarant: warunki są określone w dokumencie gwarancyjnym	Decyduje kupujący: naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy	Decyduje gwarant: warunki są określone w dokumencie gwarancyjnym

## 2. Zasady zgłaszania reklamacji i formularz zgłoszeniowy

Philips to duża firma. Ma wiele sektorów, działów produktowych, oddziałów, lokalizacji, działów funkcyjnych, kanałów sprzedaży, a więc również wiele różnych komórek rozpatrujących ewentualne reklamacje.

Mimo, że zawsze dążymy do sytuacji, w której nie ma żadnych problemów z naszymi produktami, czasami może się zdarzyć, że któreś z nich zawiodą (to po prostu technika) lub też zostaną uszkodzone w transporcie, czy też dokumenty do nich dołączone (np. faktury) będą zawierać błędy.

**Ten krótki podręcznik ma pomóc w jak najszybszym rozwiązaniu ewentualnych problemów.**

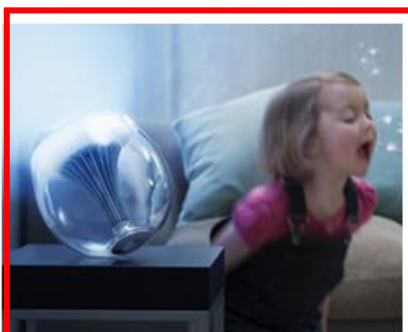
Uwaga Philips: W niniejszym dokumencie przedstawiono zasady udzielania gwarancji obowiązujące w organizacji sprzedażowej spółki Philips, od której nabywca („Kupujący”) zakupił elementy. Zasady te mają zastosowanie wyłącznie w przypadku elementów marki Philips („Produktów”) zakupionych na obszarze Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki i zamontowanych po 1 lipca 2010 r.



### Healthcare

Np.: rezonans magn.,  
aparat USG, itp.

**Tel:**  
**22 571 0111**



### Lighting



### Consumer Lifestyle

Np.: TV,  
golarka,  
czajnik, itp.

**Tel:**  
**00800 3111 318**

Uwaga Philips: Niniejszy podręcznik opisuje zasady obsługi reklamacji oraz dane kontaktowe właściwe dla produktów z grupy **OŚWIETLENIE**. W przypadku reklamacji produktów z dwóch pozostałych sektorów prosimy kontaktować się z właściwym dla sektora Przedstawicielem Philips, bądź też dzwonić pod numery podane wyżej w celu uzyskania dodatkowych informacji.

### Reklamacje Philips Oświetlenie

Abyśmy mogli pomóc w jak najszybszy sposób, konieczne jest prawidłowe zaadresowanie reklamacji. Aby tego dokonać prosimy o przejście dwóch kroków:

1. **Identyfikacja kanału sprzedażowego Philips Lighting**
2. **Identyfikacja rodzaju reklamacji**

Mimo, że za pierwszym razem może się to wydawać skomplikowane, jesteśmy pewni, że każda kolejna sprawa nie będzie sprawiała problemów.

Uwaga Philips: Niniejsza instrukcja nie zawiera żadnych nowych zasad. Jeżeli masz już doświadczenie ze składaniem reklamacji i nikt nie mówił, że coś jest nie tak, prawdopodobnie robisz wszystko poprawnie.

Krok 1: Identyfikacja kanału sprzedaży:

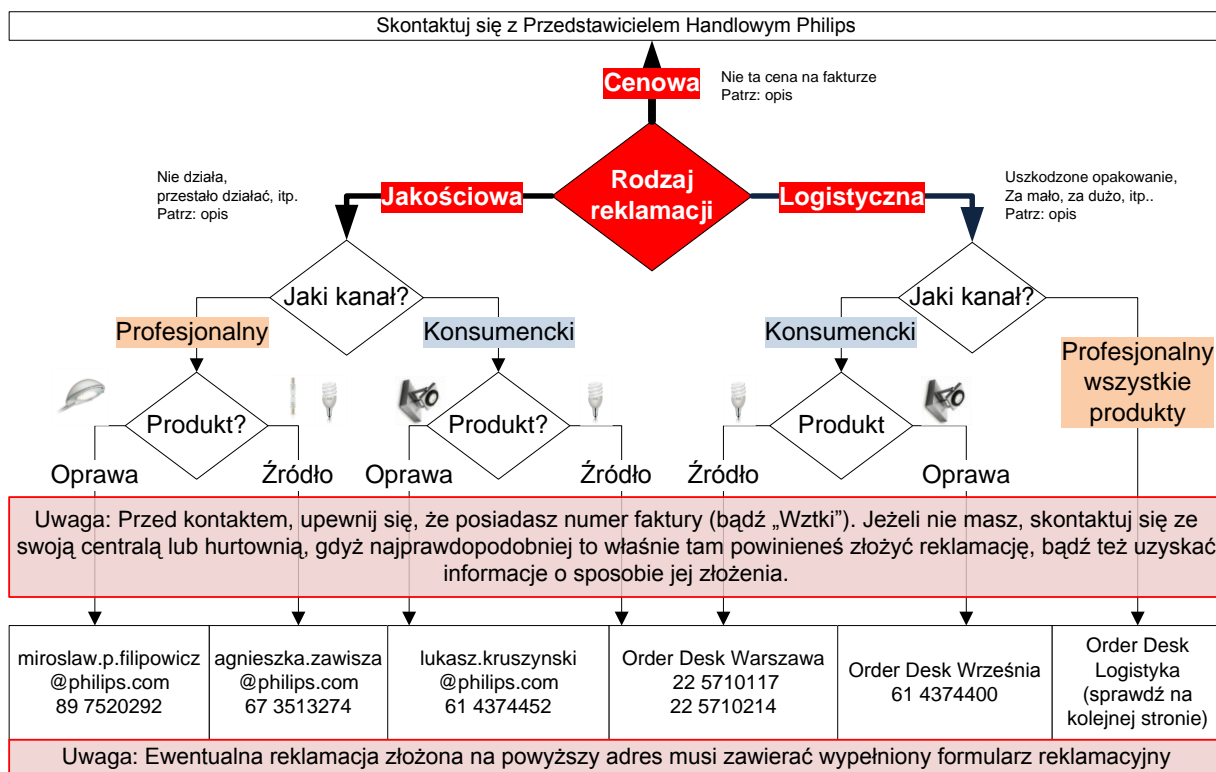
Krok 2: Identyfikacja rodzaju reklamacji

Kanał Profesjonalny	Kanał konsumencki
Hurtownie elektryczne Instalatorzy Projektanci Inwestorzy	Sklepy Markety DIY

CENOWA	JAKOŚCIOWA	LOGISTYCZNA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Błąd na fakturze</li> <li>• Zła cena na fakturze</li> <li>• Niespodziewana faktura</li> <li>• Faktura nieotrzymana</li> <li>• Zły rabat</li> <li>• Blokada płatności do otrzymania dowodu dostawy</li> <li>• Odmowa zapłaty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkt spalony / przegrzany</li> <li>• Złe wypełnienie (zabezpieczenie)</li> <li>• Brakujący / uszkodzony produkt / część wewnątrz pudełka</li> <li>• Niewłaściwe wymiary</li> <li>• Produkt zdeformowany</li> <li>• Kolor / UV poza specyfikacją</li> <li>• Produkt / część odpada z instalacji</li> <li>• Zły opis produktu na pudełku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za dużo / za mało produktów w dostawie</li> <li>• Oczekiwana dostawa nie dotarła</li> <li>• Dotarła nieoczekiwana dostawa</li> <li>• Widoczne uszkodzenie opakowania</li> <li>• Problemy z dokumentacją transportową</li> <li>• Złe ustawienie palet</li> <li>• Uszkodzenie oryginalnej taśmy</li> </ul>

Po rozpoznaniu, jakiego produktu, kanału i problemu dotyczy reklamacja prosimy o jej zgłoszenie (koniecznie wypełniając formularz) na adresy podane na wykresie oraz na kolejnej stronie:

Uwaga Philips: najczęstsze przyczyny zgłoszeń są również zapisane na standardowym formularzu zgłoszeniowym (patrz kolejna strona)



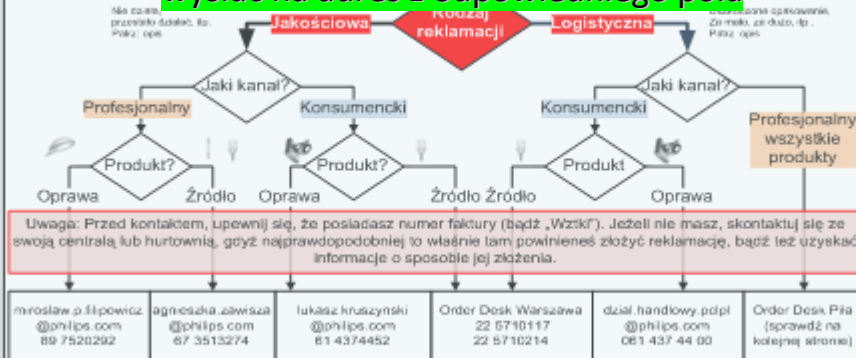
## Formularz zgłoszeniowy

Z doświadczenia wiemy, że zdecydowana większość opóźnień spowodowana jest brakiem podstawowych, lecz dla nas ważnych informacji. Aby uprościć nam wszystkim pracę, zaprojektowaliśmy standardowy, uniwersalny formularz. Bardzo prosimy o jego staranne wypełnienie.

<b>Philips Lighting Poland</b> <b>Formularz zgłoszenia reklamacji</b>		Data: _____ Nr reklamacji: _____ (jeżeli taki został zawarty pomiędzy Państwem a Philips)
Problem spowodowany przez wadliwość produktu (dotyczy) i/lub poniżej są uwzględnione oraz wysłane na odpowiedni adres mailowy zwrócić nam przesyłając dane adresowe do wysyłki i kod kuriera.		
<b>Checklista – należy odhaczyć każdą pozycję po jej wypełnieniu</b>	Telefon kontaktowy: _____ Adres e-mail: _____ Imię i Nazwisko: _____ Firma zgłaszająca: _____ Ulica: _____ Miasto: _____ Dystybiotór (jeżeli dotyczy): _____ Nazwisko opiekuna Philips: _____	

**Bardzo ważne pole. Samo stwierdzenie „nie działa” nie wystarczy do rozpatrzenia reklamacji. Musimy mieć więcej danych, aby szybko i sprawnie ją załatwić.**

**W zależności od rodzaju reklamacji formularz (w wersji elektronicznej) należy wysłać na adres z odpowiedniego pola**



**Problem ze zidentyfikowaniem reklamacji? To pewnie jedna z tych sytuacji:**

<b>Jakościowa</b> Produkt nie działa / nie świeci / ledki nie świecą Brakująca część / produkt Uszkodzony produkt: wewnętrznie / uszkodzone mechanicznie / opakowanie Zły kolor oprawy Problem połączenia / nie świeci / ledki nie świecą Zły opis produktu na pudełku Migotanie / zawadliwość działania Problem z funkcjonowaniem systemu Brzęczenie / hałas Problem z zainstalowaniem, problem z zastosowaniem Strumień światła / barwa / wartość elektryczna inna niż w specyfikacji Widoczny defekt / zabrudzenie powierzchni / obcy materiał	<b>Rodzaj reklamacji</b> Ze zbyt / ze mało produktów w dostawie Oczekiwana dostawa nie dotarła Dotarła nieoczekiwana dostawa Złe produkty dostarczone Transport niezgodny ze specyfikacją Problemy z dokumentacją transportową Złe ustawienie palet	<b>Logistyczna</b> Zła cena na fakturze Zły produkt na fakturze Niespodziewana faktura Faktura nieotzymana Problem z rabatem Blokada płatności do otrzymania dowodu dostawy Odmowa zapłaty
---	--	---

**Prosimy zaznaczyć typ reklamacji:**

Reklamowany produkt										
Lp	Nr faktury z Philips	nr pozycji na faksie	opis produktu	kod EDC/12/NO	ilość	cena na faksie	poprawna cena (dot. rekl. cenowych)	różnica (dot. rekl. cenowych)	wartość reklamacji (dot. rekl. cenowych)	Uwagi, sugestie
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										

**Numer faktury z Philips jest dla nas najważniejszym dokumentem.**

**No i oczywiście, kod produktu.**

### 3. Dane kontaktowe do zgłaszania reklamacji

Reklamację należy przesłać na jeden z adresów poniżej (są również na formularzu). Często zdarza się jednak, że możemy pomóc przez telefon lub mail. Jeżeli więc masz jakieś pytania lub wątpliwości zadzwoń zanim wyślesz formularz. Oto nasze dane kontaktowe:

Pytania ogólne: **Infolinia Philips Lighting: 00 800 7445 4775 (00800 PHILIPS L)**

Uwaga Philips: Mimo, że numer ten jest dedykowany szczególnie Konsumentom, nasi Przedstawiciele postarają się odpowiedzieć na każde pytanie.

#### 1. Reklamacje cenowe:

Prosimy o kontakt z Przedstawicielem Handlowym Philips odpowiedzialnym za kontakty z Twoją firmą lub sklepem.

#### 2. Reklamacje jakościowe:

Reklamacje jakościowe źródeł światła:

Kanał Profesjonalny:	<a href="mailto:agnieszka.zawisza@philips.com">agnieszka.zawisza@philips.com</a>	Tel: 67 3513274
Kanał Konsumentki:	<a href="mailto:marta.misior@philips.com">marta.misior@philips.com</a>	Tel: 22 5710117
	<a href="mailto:aleksandra.wysocka@philips.com">aleksandra.wysocka@philips.com</a>	Tel: 22 5710214

Reklamacje jakościowe opraw:

Kanał Profesjonalny:	<a href="mailto:miroslaw.p.filipowicz@philips.com">miroslaw.p.filipowicz@philips.com</a>	Tel: 89 7520292
		Kom: 605212125
Kanał Konsumentki:	<a href="mailto:lukasz.kruszynski@philips.com">lukasz.kruszynski@philips.com</a>	Tel: 61 4374452

#### 3. Reklamacje logistyczne:

Kanał profesjonalny (oprawy i źródła):	<a href="mailto:helena.ciolek@philips.com">helena.ciolek@philips.com</a>	Tel: 67 3513284
	<a href="mailto:iwona.konieczna@philips.com">iwona.konieczna@philips.com</a>	Tel: 67 3513277
	<a href="mailto:oksana.lipinska@philips.com">oksana.lipinska@philips.com</a>	Tel: 22 5710054
	<a href="mailto:mariola.maksymiszyn@philips.com">mariola.maksymiszyn@philips.com</a>	Tel: 67 3513276
	<a href="mailto:izabela.siatkowska@philips.com">izabela.siatkowska@philips.com</a>	Tel: 67 3513282
	<a href="mailto:dorota.sicinska@philips.com">dorota.sicinska@philips.com</a>	Tel: 67 3513247
	<a href="mailto:barbara.stefankiewicz@philips.com">barbara.stefankiewicz@philips.com</a>	Tel: 22 5710356
	<a href="mailto:izabela.rozga@philips.com">izabela.rozga@philips.com</a>	Tel: 67 3513259
	<a href="mailto:joanna.pakiet@philips.com">joanna.pakiet@philips.com</a>	Tel: 67 3513287

Kanał Konsumentki (oprawy)	<a href="mailto:ewa.majewska@philips.com">ewa.majewska@philips.com</a>	Tel: 61 4374400
	<a href="mailto:renata.krzyzan@philips.com">renata.krzyzan@philips.com</a>	Tel: 61 4374400
	<a href="mailto:jolanta.ruta@philips.com">jolanta.ruta@philips.com</a>	Tel: 61 4374400
	<a href="mailto:marzena.baczowska@philips.com">marzena.baczowska@philips.com</a>	Tel: 61 4374400
	<a href="mailto:ela.wisniewska@philips.com">ela.wisniewska@philips.com</a>	Tel: 61 4374400

Kanał Konsumentki (źródła)	<a href="mailto:marta.misior@philips.com">marta.misior@philips.com</a>	Tel: 22 5710117
	<a href="mailto:aleksandra.wysocka@philips.com">aleksandra.wysocka@philips.com</a>	Tel: 22 5710214

Dział Serwisu Organizacji Handlowej w Centrali w Warszawie: Tel: 22 5710193

## 4. Odpowiedzi na często zadawane pytania

### Pytania ogólne i konsumenckie:

**Q: Czy po wymianie gwarancja biegnie na nowo?**

A: Tak. Zarówno rękojmia jak i gwarancja zaczyna się nowo w momencie wymiany produktu lub jego części (ale w tym drugim wypadku nowy termin dotyczy tylko tej części).

**Q: To ile trwa okres gwarancyjny na Wasze produkty?**

A: Niestety, nie ma jednej odpowiedzi. To zależy od produktu. Prawnie, jeżeli nie podajemy inaczej, gwarancja wynosi 12 miesięcy. Na wiele naszych produktów dajemy jednak dłuższy okres. Ponadto, w kanale profesjonalnym oferujemy możliwość odpłatnego przedłużenia czasu trwania gwarancji.

**Q: Jak odróżnić klienta od konsumenta?**

A: Po fakturze. Konsument zazwyczaj jej nie ma. Konsument dokonuje zakupów na swoje własne potrzeby niezwiązane z prowadzoną działalnością gospodarczą.

**Q: Co oznacza napis 6 lat na pudełku świetlówki energooszczędnej?**

A: Nasza standardowa gwarancja na świetlówki to 1 rok. Inne wartości, które można znaleźć na pudełku dotyczą właściwości produktu i opisują przedział czasu, do którego będzie świecić 50% świetlówek przy świeceniu przez ok. 3 godziny na dobę. Jest to standardowe oznaczenie zgodne z odpowiednimi normami i stosowane przez wszystkich producentów oświetlenia.

**Q: Czy naprawdę muszę zbierać paragony od Klientów abyście uznali mi później reklamację źródeł?**

A: Nasza procedura zbierania paragonów ma celu umożliwienie ustalenia daty zakupu oraz potwierdzenia, że klient rzeczywiście kupił dany produkt u Państwa. Te informacje są nam niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

### Pytania techniczne (jakościowe):

**Q: Czy oprawa, która nie świeci musi być zgłoszona do reklamacji?**

A:Wiele reklamacji dotyczących opraw jest bezzasadnych, dlatego też przed zgłoszeniem prosimy sprawdzić, czy problem występuje po wymianie źródła światła bądź innych elementów eksploatacyjnych (np. starter). Prosimy również sprawdzić, czy zasilanie jest odpowiednie do danej oprawy i jeżeli przyjmują Państwo reklamacje od swojego Klienta, przed wysłaniem jej do nas sprawdzić, czy na pewno nie działa.

**Q: Jak mam zgłosić uszkodzenie oprawy?**

A: Oprawa powinna być koniecznie zwrócona wraz z używanym źródłem światła (ma to szczególne znaczenie w przypadku opraw profesjonalnych typu „outdoor”). Uszkodzenia profesjonalnych opraw wewnętrznych (projektor, oprawy rastrowe i inne) oraz linii świetlnych prosimy zgłaszać na piśmie wraz z załączonymi zdjęciami z aplikacji, które bardzo pomagają nam w identyfikacji typu oprawy oraz określeniu rodzaju uszkodzenia.

**Q: Czy naprawdę muszę to wszystko opisywać (ile sztuk, jaki prąd, gdzie zamontowana, itp.), żebyście wymienili mi oprawę?**

A: Bardzo zależy nam na tym, aby nasze produkty sprawiały jak najmniej problemów, dlatego też każdą reklamację zgłaszamy do fabryki, z której dany produkt pochodzi. Tylko mając wszystkie dane opisujące problem jesteśmy w stanie określić jego przyczynę i ustalić najlepszy i najbezpieczniejszy sposób jego usunięcia. Dlatego też prosimy o wpisywanie tych danych. Jeżeli ich zabraknie, czas rozpatrzenia reklamacji będzie wydłużony o czas potrzebny na zebranie tych danych od Państwa.

## Pytania logistyczne:

**Q: Nie rozumiem, jak odróżnić reklamacje jakościową od logistycznej.**

A: Najprościej – Reklamacja logistyczna ma miejsce zazwyczaj w momencie dostawy, gdy to, co przyjechało nie zgadza się z tym, co miało przyjechać (za dużo, za mało, nie to, co trzeba), bądź też w przypadku uszkodzeń produktu, gdy opakowanie również jest uszkodzone. Jakościowa pojawia się później – gdy produkt jest już wyjęty z nieuszkodzonego opakowania.

**Q: Wasz produkt dostarczono już uszkodzony, ale zauważyłem to dopiero po trzech tygodniach. Czy mam go reklamować jako szkoda logistyczna?**

A: Wszystkie reklamacje logistyczne muszą być zgłaszane nie później niż w 5 dni od otrzymania towaru. Po tym terminie reklamacja zostanie oddalona. Nie będzie również przyjęta jako reklamacja jakościowa. Prosimy więc o w miarę dokładne sprawdzanie towaru w momencie dostawy lub w ciągu pierwszego tygodnia. Szczególnie mocno sugerujemy również, aby w spisywać wraz z przewoźnikiem protokoły uszkodzenia w momencie dostawy, jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek uwagi dotyczące dostawy.

**Q: Jeżeli zauważę uszkodzenie w momencie dostawy, to czy muszę spisywać jakiś protokół czy wystarczy zgłoszenie na Waszym formularzu reklamacyjnym?**

A: Prosimy spisywać z przewoźnikiem (kurier, kierowca) protokół za każdym razem, gdy zauważą Państwo jakiegokolwiek nieścisłości lub uszkodzenia, gdyż w przypadku ewentualnego sporu ten dokument będzie kluczowy.

**Q: Czy w takim razie protokół wypełniony z kierowcą w momencie dostawy jest równoznaczny ze złożeniem reklamacji?**

A: Nie. To tylko dokument potwierdzający wystąpienie problemu. Do tego, abyśmy odesłali Państwu nowy produkt, bądź też wystawili fakturę korygującą zazwyczaj konieczne jest złożenie standardowej reklamacji logistycznej.



© Philips Lighting Poland SA  
Wszelkie prawa zastrzeżone  
Data wydania: listopad 2011