



**PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY
PHILIPS LIGHTING EKSPRES SERWIS**

Nazwa i typ produktu:

Data zakupu:

Data reklamacji:

Przyczyny reklamacji:

.....

.....

Dane klienta:

Imię i nazwisko:

Adres (z nr kodu poczt. i nr tel.):

.....

Typ produktu przekazanego klientowi:

.....

Data:

Podpis klienta:

PHILIPS

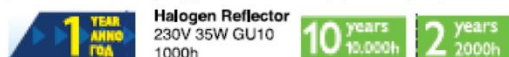
Procedura postępowanie w przypadku reklamacji jakościowych źródeł światła, zgłaszanych przez klientów końcowych (konsumentów), obsługiwanych przez Partnera Handlowego Philips Lighting Poland S.A. (Philips) w jego punktach sprzedaży.

Obsługa reklamacji konsumentów w punktach sprzedaży Partnera Handlowego:

Podstawą do zgłoszenia przez konsumenta reklamacji dotyczącej niezgodności produktu z umową (w myśl ustawy z dnia 27 lipca 2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej) jest dowód zakupu otrzymany w punkcie sprzedaży. W przypadku zgłoszenia przez konsumenta reklamacji dotyczącej niezgodności produktu z umową pracownik punktu sprzedaży postępuje w następujący sposób:

- Sprawdza datę zakupu na paragonie. Zgłoszenie nie może dotyczyć okresu dłuższego niż średnia trwałość* i nie może przekraczać 2 lat od momentu zakupu produktu przez konsumenta**;
- Sprawdza, czy produkt nie nosi śladów uszkodzenia mechanicznego lub wykorzystania niezgodnie z przeznaczeniem. Stwierdzenie takich śladów wyklucza uznanie reklamacji;
- W następnym kroku należy dokonać wyświecenia produktu w testerze w celu potwierdzenia jego nieprawidłowego funkcjonowania;
- W przypadku uznania reklamacji należy:
 - Wymienić wadliwy produkt na nowy, identyczny lub o nie gorszych parametrach.
 - Odebrać reklamowany produkt załączając dowód zakupu (paragon lub jego kopię), oraz krótkie uzasadnienie niezgodności produktu z umową, datę zgłoszenia i podpis klienta potwierdzającym odbiór nowego produktu. Przyjmuje się, iż format zgłoszenia jest dowolny (np. bezpośrednio na dowodzie zakupu) lub z wykorzystaniem załączonego formularza.
- Brak załączonego zgłoszenia i dowodu zakupu wyklucza uznanie reklamacji przez Philips

* Średnia trwałość – informacja znajdująca się na opakowaniu, podana w latach, obliczona na podstawie średniego dziennego użycia (3h/dziennie). W przypadku informacji podanej w godzinach, stosowany jest przelicznik 1000h=1rok. Przykładowe oznaczenia:



** W przypadku pojawienie się roszczeń konsumentów wybiegających poza te kryteria należy skierować konsumenta pod bezpłatny numer infolinii Philips 00 800-7445 4775 (00 800 PHILIPSL), zajmującej się obsługą zapytań i reklamacji konsumenckich. Numer ten znajduje się na indywidualnych opakowaniach produktów.

Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji Partnera Handlowego przez Philips:

- Zgłoszenie reklamacji do Philips odbywa się zbiorczo w cyklu kwartalnym (o ile nie ma innych ustaleń pomiędzy Partnerem Handlowym a Philips). Partner Handlowy zgłasza zbiorczą reklamację do pracownika Philips zajmującego się reklamacjami bądź do osoby zajmującej się obsługą zamówień Partnera Handlowego. Pracownik Philips udziela Partnerowi Handlowemu instrukcji na temat dalszego postępowanie ze zgromadzonymi wadliwymi produktami;
- Wadliwe produkty wraz ze zgłoszeniami reklamacji (zawierającymi dowody zakupu) Partner Handlowy zwraca do Philips (w przypadku otrzymania innych instrukcji postępuje zgodnie z nimi);
- Philips dokonuje weryfikacji zasadności reklamacji. W przypadku pozytywnej weryfikacji w zamian za wadliwe produkty Philips wystawia fakturę korygującą do faktury zakupowej lub przekazuje Partnerowi Handlowemu nowe produkty wolne od wad (forma w zależności od ustaleń pomiędzy Philips a Partnerem Handlowym).