

Podręcznik Reklamacyjny Signify Poland sp. z o.o.

Październik 2019

Uwaga: Wszystkie dokumenty niezbędne w procesie obsługi reklamacji oraz opisujące warunki gwarancji i serwisu są dostępne na stronie:

[www.lighting.philips.pl/wsparcie/wsparcie-
produktowe/gwarancja](http://www.lighting.philips.pl/wsparcie/wsparcie-produktowe/gwarancja)

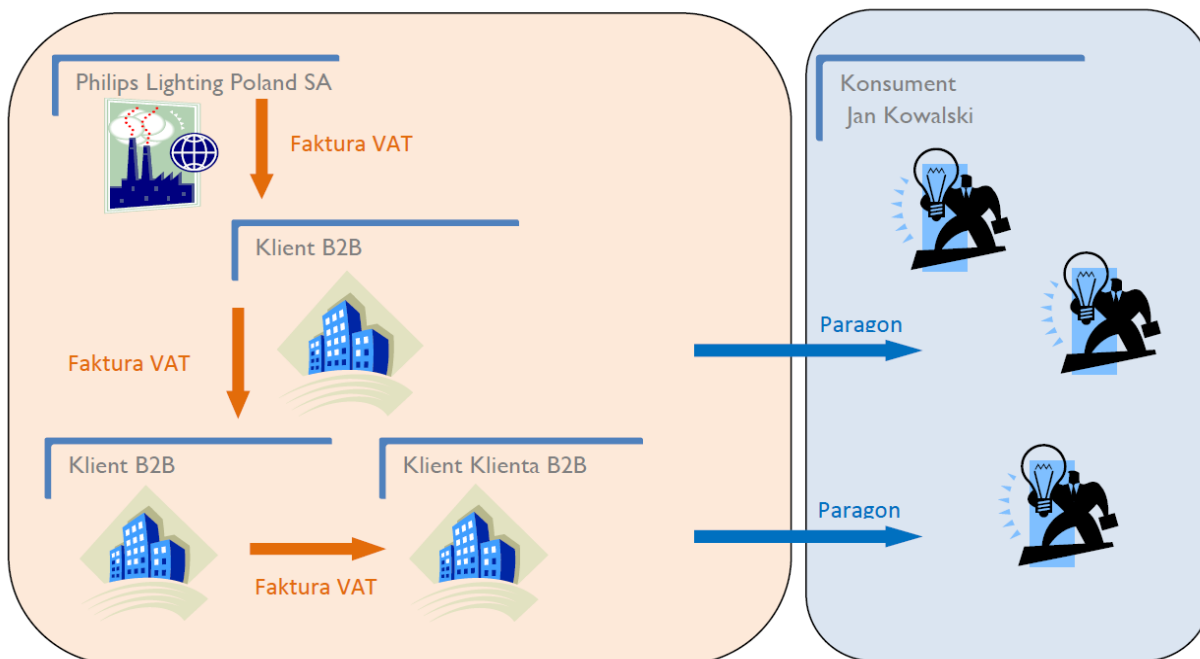


Spis treści

1. Gwarancja a rękojmia – wyjaśnienie pojęć	3
2. Zasady zgłaszania reklamacji	4
3. Przed zgłoszeniem reklamacji	6
4. Dane kontaktowe do zgłaszania reklamacji	6
5. Formularz zgłoszeniowy.....	8
6. Odpowiedzi na często zadawane pytania	9

1. Gwarancja a 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 lub fakturę).



W przypadku wystąpienia reklamacji, przepływ jej zgłoszenia jest następujący (odwrotnie do kierunku strzałek na rysunku powyżej). Nie wszystkie wymienione kroki muszą mieć miejsce w przypadku Państwa reklamacji:

1. Konsument zgłasza ją do punktu zakupu (Sklepu)
2. Sklep do Hurtowni
3. Hurtownia do Centrali
4. Centrala do Signify

Tabela poniżej przedstawia najważniejsze informacje dotyczące praw klienta i konsumenta w zakresie 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 polega	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 www.lighting.philips.pl	Ustawa o prawach konsumenta	Dokument gwarancyjny lub reklama

Kto ponosi odpowiedzialność	Sprzedawca	Gwarant (sprzedawca, hurtownik, producent)	Sprzedawca (przedsiębiorca)	Gwarant (przedsiębiorca)
Czas trwania	2 lata	Określony w dokumencie gwarancyjnym (lub 2 lata 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

Signify to duża firma. Ma wiele sektorów, działów produktowych, oddziałów, lokalizacji, działów funkcyjnych, kanałów sprzedaży itp. W związku z tym ma, więc również wiele różnych komórek rozpatrujących ewentualne reklamacje.

Mimo, że zawsze dążymy do sytuacji, w której nasza współpraca będzie układać się bezproblemowo, czasami może się zdarzyć, że któreś z produktów zawiodą (to po prostu technika), zostaną uszkodzone w transporcie czy też dokumenty do nich dołączone (np. faktury) będą zawierać błędy.

Ten krótki podręcznik ma za zadanie pomóc Państwu w jak najszybszym rozwiązaniu ewentualnych problemów.

Niniejszy podręcznik opisuje zasady obsługi reklamacji oraz dane kontaktowe właściwe dla produktów z grupy **OŚWIETLENIE**.

Przedstawiono w nim zasady udzielania gwarancji obowiązujące w organizacji sprzedażowej Signify Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Pile (pod adresem: ul. Kossaka 150, 64-920), od której nabywca („Kupujący”) zakupił elementy. Zasady te mają zastosowanie na obszarze Europy, wyłącznie w stosunku do produktów oferowanych przez Signify („Produkty”) zakupionych w okresie od Sierpnia 2018.

Abyśmy mogli pomóc w jak najszybszy sposób, konieczne jest **prawidłowe zaadresowanie reklamacji**.

Aby tego dokonać prosimy o:

- 1. Zidentyfikowanie kanału sprzedażowego**
- 2. Zidentyfikowanie rodzaju reklamacji**

Krok I: Identyfikacja kanału sprzedaży:

1. **Kanał Profesjonalny** to np. hurtownie elektryczne, projektanci, instalatorzy, inwestorzy. Produkty marek Philips, Piła, Podium for Home i inne.

2. **Kanał OEM** to np. producenci produktów, w których jednym z elementów jest komponent marki Philips.

Produkty marki Philips.

3. **Kanał konsumencki:** sklepy, makrety, DIY.

Produkty konsumenckie marki Philips, Massive, Top Selection, Ledino, Lirio, Eseo, Piła i inne.

Krok II: Identyfikacja rodzaju reklamacji:

Ze względu na moment wystąpienia reklamacji w procesie sprzedażowym możemy je ogólnie podzielić na 3 typy: **cenowa** (związana z dokumentami, ceną, itp.), **logistyczna** (uszkodzenie w transporcie, braki, itp.) i **jakościowa** (występująca po dostarczeniu i (najczęściej) zainstalowaniu produktu).

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

Po rozpoznaniu jakiego produktu, kanału i problemu dotyczy reklamacja prosimy o jej zgłoszenie (koniecznie wypełniając formularz reklamacyjny) na poniżej wskazane adresy.

Najczęstsze przyczyny zgłoszeń są również zapisane na standardowym formularzu zgłoszeniowym (patrz kolejny rozdział).

3. Przed zgłoszeniem reklamacji

Z doświadczenia wiemy, że część reklamacji okazuje się niezasadna, bądź też możliwa do rozwiązania w prosty i szybki sposób niewymagający odesłania produktów. Dlatego też zanim reklamacja zostanie złożona bardzo prosimy o:

- a. **W przypadku reklamacji cenowych:**
 - potwierdzić z właściwym opiekunem właściwą cenę, najlepiej mailowo.

- b. **W przypadku reklamacji logistycznych:**
 - w miarę możliwości dokładnie sprawdzić stan dostawy i wykonać dokumentację zdjęciową uszkodzeń;
 - sprawdzić ostateczną wesej zamówienia (upewnić się co do zamawianych ilości);
 - w przypadku uszkodzeń w transporcie wypełnić protokół szkody w obecności kierowcy z oznaczeniem rodzaju i rozmiaru uszkodzeń widocznych w trakcie odbioru towaru (np. rozerwana folia, rozerwane kartony, zgniecione dolne warstwy towaru. zerwana taśma zabezpieczająca).

- c. **W przypadku reklamacji jakościowych:**
 - W przypadku **reklamacji oprav lub produktów OEM** sprawdzić i przygotować:
 - Dokładny opis problemu: jakie są symptomy, wnioski?
 - Czy problem występuje stale czy tylko w określonych sytuacjach - jakich?
 - Czy problem występuje w różnych miejscach?
 - Czy oprawy są połączone z jakimkolwiek systemem sterowania? Jakim - marka, model, system? Co się dzieje po odłączeniu? Czy problem pozostaje?
 - Co różni elementy wykazujące usterkę od elementów sprawnych? Jeżeli jest widoczne oznaczenie oprawy bądź jej części (np. statecznika) prosimy o przygotowanie opisu.
 - **W przypadku sterowania DALI** - jakie jest napięcie na przewodach i jaka jest długość linii i ilość sterowanych elementów? Czy system sterowania raportuje kody błędów? Jakież?
 - **W przypadku reklamacji źródeł światła** - w miarę możliwości sprawdzić źródło montując je w innej oprawie.

4. Dane kontaktowe do zgłaszania reklamacji

Reklamację należy przesłać na jeden z adresów poniżej. Często zdarza się jednak, że możemy pomóc przez telefon lub mail. Jeżeli mają Państwo jakieś pytania lub wątpliwości prosimy o kontakt przed wysłaniem formularza.

Pytania ogóle: [Infolinia Signify 00800 7445 4775](tel:0080074454775)

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



1. Reklamacje cenowe:

Prosimy o kontakt z Przedstawicielami Handlowymi Signify odpowiedzialnymi za kontakty z Państwa firmą lub sklepem.

2. Reklamacje logistyczne:

Reklamacje logistyczne należy zgłaszać za pośrednictwem maila:

zamowienia.oswietlenie@signify.com

Przed kontaktem prosimy upenić się, że posiadają Państwo numer faktury zakupu (bądź „Wztki”). Jeżeli nie, prosimy o kontakt ze swoją centralą lub hurtownią, gdyż najprawdopodobniej to właśnie tam powinni Państwo złożyć reklamację, bądź też uzyskać informacje o sposobie jej złożenia.

3. Reklamacje jakościowe:

Reklamacje jakościowe należy zgłaszać za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie:

<https://www.lighting.philips.pl/wsparcie/nawiaz-polaczenie/contact-us/contact-us>

Prosimy o wypełnienie wszystkich pól w formularzu, abyśmy mogli podać jak najlepszą odpowiedź.

Wypełnij formularz kontaktowy

Kontaktujesz się z nami jako:

- Firma
 Konsument

Czego dotyczy Twoje pytanie?

- Zapytanie ofertowe
 Wsparcie Produktowe (instrukcje, itp)
 Reklamacje gwarancyjne

* Zadaj pytanie

Załącz dokumenty



załączając wypełniony formularz reklamacyjny (patrz następny rozdział)
bądź przesyłając wypełniony formularz na odpowiedni adres:

Kanał Konsumentki: support.PhilipsLightingCEE@signify.com

Kanał Profesjonalny: support.ceenorth@signify.com

5. Formularz zgłoszeniowy

Z doświadczenia wiemy, że zdecydowana większość opóźnień w rozpatrywaniu reklamacji spowodowana jest brakiem podstawowych, lecz dla nas istotnych informacji. Aby przyspieszyć proces obsługi reklamacji, zaprojektowaliśmy standardowy formularz. Bardzo prosimy o jego staranne wypełnienie.

		Formularz Zgłoszenia Reklamacji/Serwisu							
		<small>Niniejszy formularz należy wypełnić i wysłać jako załącznik na adres e-mail: support.ceenorth@signify.com</small>				<small>interact v.02/19</small>			
1. OPIS PROBLEMU: * W poniższym polu należy umieścić informacje, takie jak: Na czym polega usterka, kiedy zauważono usterkę, ile produktów z jakiej liczby zainstalowanych wykazuje usterkę, gdzie i kiedy produkty zostały zamontowane; czy obwody elektryczne i magistrali sterowania były weryfikowane przez elektryków, czy w obszarze w których wystąpiła usterka były prowadzone inne/równoległe prace (jeśli tak, to jakie?). W przypadku uszkodzeń mechanicznych prosimy o załączenie dokumentacji zdjęciowej.									
Bardzo ważne pole. Samo stwierdzenie „nie działa” nie wystarczy do rozpatrzenia reklamacji. Musimy mieć więcej danych, aby szybko i sprawnie rozwiązać problem.									
2. RODZAJ ZGLOSZENIA: *		G - zgłoszenie gwarancyjne produkt S - Zgłoszenie gwarancyjne system sterowania P - serwis odpłatny (np. Zmiany konfiguracji systemu)							
3. PRODUKTY będące przedmiotem zgłoszenia									
L.p	kod EOC/12 NC* (nr kat. Zanjdujący się na etykiecie oprawy)	Oznaczenie klienta jeśli występuje	opis produktu*	nr service tag produktu (jeśli dostępny)	ilość [szt.]*	Lokalizacja w sklepie (nr alejki, nazwa strefy, nr rozdzielni ect.)*	Czy produkt pracuje w sytemie sterowania?	Funkcja produktu	uwagi, sugestie użytkownika
1	Podanie kodu produktu, jego dokładnego opisu/nr servive tag, ilości, lokalizacji i innych informacji znacząco przyspieszą proces rozpatrywania reklamacji. W przypadku, gdy nie wszystkie dane zostaną podane będziemy prosili o ich uzupełnienie. W uwagach mogą Państwo podać sugerowany sposób rozpatrzenia reklamacji – naprawa produktu/korekta.								
2									
3									
4									
5									
6									
4. DANE KLIENTA:				5. DANE Zgłoszenia:					
Klient				data zgłoszenia			wewnętrzny numer reklamacji Klienta		
Adres						nr faktury zakupowej			
Osoba zgłaszająca stanowisko				nr umowy serwisowej / kontraktu (jeżeli dotyczy)					
tel. kontaktowy									
adres e-mail									
nr Sold.to		nr Ship to:							
org.			PL05						
Niezwykle ważny jest nr kontraktu serwisowego (jeśli został zawarty) bądź nr faktury zakupu reklamowanego produktu potwierdzający, że zakupu dokonali Państwo bezpośrednio od nas.									

*pozycja obowiązkowa

6. Odpowiedzi na często zadawane pytania

1. Pytania ogólne i konsumenckie:

P: Czy po wymianie gwarancja biegnie na nowo?

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

P: To ile trwa okres gwarancyjny na Wasze produkty?

O: Niestety nie ma jednej odpowiedzi. To zależy od produktu. Prawnie (jeśli nie podajemy inaczej) wynosi 24 miesiące. Na wiele naszych produktów dajemy jednak dłuższy okres gwarancji. Ponadto, w kanale profesjonalnym oferujemy możliwość odpłatnego przedłużenia czasu trawwania gwarancji. Dokładne warunki i terminy gwarancji są dostępne na stronie:

www.lighting.philips.pl/wsparcie/wsparcie-produktowe/gwarancja

P: Jak odróżnić klienta od konsumenta?

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

P: Jaki numer faktury podać w formularzu reklamacyjnym? Klienta czy nasz?

O: Z naszego punktu widzenia numer faktury stanowi dowód, że reklamowany produkt zakupili Państwo bezpośrednio od nas. Po uznaniu reklamacji będziemy mogli rozliczyć się z Państwem np. korektą do wskazanej w formularzu faktury sprzedaży.

P: Co oznacza napis 6 lat na pudełku świetlówki energooszczędnej?

O: 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 ok. 3 godzin na dobę. Jest to standardowe oznaczenie zgodne z odpowiednimi normami i stosowane przez wszystkich producentów oświetlenia.

W skrócie: Jeśli na pudełku widnieje informacja „6 lat” to jest to przewidywany okres trwałości mówiący o tym ile lat będzie działać 50% źródeł danego typu. Generalnie - połowa źródeł będzie działać krócej a połowa dłużej. Takie oznakowanie zostało przyjęte przez wszystkich producentów źródeł i my również się do niego stosujemy. Faktyczna ilość godzin jest wyraźnie określona na górze klapce opakowania. Trwałość ta odnosi się do mediany, nie wskazuje zaś minimalnego okresu użytkowania.

Infolinia Signify 0080074454775 udziela odpowiedzi na każde pytanie dotyczące naszych źródeł. Przyjmuje też reklamacje od konsumentów i prowadzi ich wysyłkową obsługę (wymianę wadliwych produktów pocztą bez konieczności wizyty w sklepie).

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

O: Nasza procedura zbierania paragonów ma na celu umożliwienie ustalenia daty zakupu oraz potwierdzenia, że klient rzeczywiście kupił dany produkt u Państwa. Te informacje są nam niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, jeżeli jednak istnieje inny sposób na udowodnienie daty zakupu będziemy akceptować również inne dokumenty.

P: Co z ochroną danych osobowych?

O: Podane w formularzu informacje będą wykorzystywane jedynie do rozpatrzenia reklamacji oraz do ewentualnego badania Państwa satysfakcji. Dane te nie będą rozpowszechniane.

P: Po złożeniu reklamacji i jej rozwiązaniu odebrałem telefon z ankietą. Czy muszę odpowiadać na pytania dotyczące jakości obsługi?

O: Aby wiedzieć czy naszą pracę wykonujemy dobrze, po zakończeniu procesu obsługi reklamacji, zalecamy naszemu Call Center wykonanie ankiety satysfakcji Klienta (ankieta NPS). Bardzo zależy nam na Państwa głosie. Tylko w ten sposób możemy sprawdzić, czy spełniamy Państwa oczekiwania i co ewentualnie możemy zmienić w naszych procesach. Dlatego też uprzejmie prosimy o poświęcenie kilku minut na odpowiedź na kilka krótkich pytań. Z góry serdecznie dziękujemy 😊.

2. Pytania techniczne (jakościowe)

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

O: 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 reklamację od swojego Klienta, przed wysłaniem jej do nas sprawdzić, czy na pewno nie działa.

P: Jak mam zgłosić uszkodzenie oprawy?

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

P: Czy naprawę musimy wszystko opisywać (ile sztuk, jaki prąd, gdzie zamontowana itp.) żebyście wymienili oprawę?

O: Bardzo zależy nam na tym, aby nasze produkty sprawiały jak najmniej problemów, dlatego też każdą reklamacją 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 wypisywanie tych danych. Jeśli ich zabraknie czas rozpatrzenia reklamacji będzie wydłużony o czas potrzebny na zebranie tych danych od Państwa.

3. Pytania logistyczne:

P: Nie rozumiem, jak odróżnić reklamację jakościową od logistycznej.

O: 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.

P: Wasz produkt dostarczono już uszkodzony, ale zauważyłem to dopiero po trzech tygodniach. Czy mam go reklamować jako szkodę logistyczną?

O: Wszystkie reklamacje logistyczne muszą być zgłaszane nie później niż w ciągu 5 dni od otrzymania towaru. Po tym terminie reklamacja zostanie oddalona. Nie będzie również przyjęta jako reklamacja jakościowa. Prosimy, więc o w miarę dokłąde sprawdzenie towaru w momencie dostawy lub w ciągu pierwszego tygodnia. Sugerujemy również, aby spisywać wraz z przewoźnikiem protokoły szkody/niezgodności/rozbieżności w momencie dostawy, jeśli mają Państwo jakiegokolwiek uwagi dotyczące dostawy.

P: Jeżeli zauważę uszkodzenie w momencie dostawy to czy muszę spisywać jakiś protokół czy wystarczy zgłoszenie na formularzu reklamacyjnym?

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

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

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

P: Czy przyjmujecie zwroty towarów pełnowartościowych?

O: Tak, ale każdorazowo zwrot taki wymaga zgłoszenia i weryfikacji przez Przedstawiciela Handlowego naszej firmy. Po sprawdzeniu Przedstawiciel Handlowy udzieli informacji zwrotnej oraz dalszych wskazówek w przypadku, gdy zwrot taki zostanie zaakceptowany.