



Votre réclamation traitée
dans les plus brefs délais ?

**Via une demande
de service !**

**Lighting
Services**



Demande de service

Un éclairage qui ne fonctionne pas correctement, c'est très ennuyeux. Dans ce cas, nous tenons à vous aider le plus rapidement possible. Pour cela, il nous faut avoir une idée claire du problème. C'est pourquoi nous vous demandons de répondre aux questions suivantes lors de votre demande de service. Mieux vous répondez aux questions, plus vite nous pourrons vous aider.

Quel type de produit ?

Nous aimerions savoir précisément sur quel produit et quel modèle porte le problème.



Envoyez-nous une photo de l'étiquette du produit (voir photo 1 ci-dessous), une photo du driver ou du numéro de série (voir photo 2 ci-dessous).

Quelle quantité ?

Nous aimerions connaître la portée de la réclamation.



- Le nombre total de luminaires installés (avec et sans panne)
- Le nombre de luminaires défectueux
- Le nombre de luminaires défectueux pouvant être examinés

Quelle est la nature du problème ?

Une description détaillée de la réclamation peut nous donner des informations précieuses, ce qui permettra un traitement plus rapide du problème.



Décrivez le problème avec le plus de précision possible.

Dans quelles conditions le produit est-il utilisé ?

Les conditions d'utilisation du produit ont une grande influence sur ses performances.



Décrivez comment et où les luminaires sont installés.

Comment enregistrer votre demande de service

Vous pouvez soumettre votre demande de service par téléphone : **02 525 75 75** (option 2) ou via notre formulaire de contact : <https://www.lighting.philips.be/fr/assistance/contact/contact-us/contact-us>



photo 1



photo 2

Attention : Ces deux photos doivent avoir une netteté parfaite pour pouvoir être lues par un scanner QR.