

Fabricant:	Philips
Prestataire de service:	Philips
Plateforme:	Support technique Philips Professional Displays
Téléphone:	043 550 70 18

Veillez préparer le **numéro de série**, le **code d'erreur**, la **description du défaut** et le **manuel** avant de contacter le support.

Traitement du service

En cas d'appareil défectueux ou ne fonctionnant plus, la procédure suivante s'applique :

1. Vérifier, à l'aide du manuel et de la page d'assistance susmentionnée, qu'il ne s'agit pas d'une erreur de manipulation.
2. Créer un ticket sous [Tech. Support Philips Professional Displays](#) ou contacter par téléphone.
3. Le prestataire de service créera en conséquence un RMA.
4. En cas de garantie, une preuve d'achat doit impérativement être jointe à l'appareil.

Conditions de garantie

La période de garantie des produits Philips varie en fonction du type de produit et commence à la date d'achat indiquée sur la preuve d'achat du produit par le client final et se termine à la fin de la période spécifiée dans la section « Période de garantie générale ». Si la preuve d'achat ne peut être présentée, la période de garantie est considérée comme de 3 (trois) mois

après la date de fabrication du produit (indiquée sur le produit ou dérivée du numéro de série). Dans le cas peu probable d'un défaut du produit, le fournisseur veillera à ce que le produit soit réparé gratuitement si le défaut se produit et est signalé pendant la période de garantie, à condition que le produit ait été utilisé conformément au manuel d'instructions (c'est-à-dire dans l'environnement prévu). Les options de service proposées à discrétion pendant la période de garantie sont la réparation ou le remplacement par un produit remis à neuf ou neuf avec des fonctionnalités similaires. Après une réparation, une mise à niveau du micrologiciel ou un remplacement, la période de garantie se poursuit à compter de la date d'achat d'origine. Dans la mesure permise par la législation locale, si la réparation n'est pas possible ou commercialement viable, le produit peut être remplacé par un produit neuf ou remis à neuf avec des fonctionnalités similaires. Les représentants locaux du service clientèle vous informeront sur les services.

- **Votre garantie** s'applique si le produit a été utilisé correctement pour l'usage auquel il est destiné et conformément au manuel d'utilisation.
- **Votre garantie** ne couvre pas les dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de données ou la perte d'activité.

Votre garantie ne s'applique pas si :

- la **preuve d'achat** (POP) a été modifiée ou rendue illisible de quelque manière que ce soit ;
- le modèle et/ou le numéro de série ou le code de production/fabrication du Produit a été modifié, supprimé ou rendu illisible ;
- des organismes de service ou des personnes non autorisés ont effectué des réparations, des changements de produits ou des modifications ;
- le défaut a été causé par une mauvaise utilisation ou une mauvaise utilisation du produit ou par des conditions environnementales qui ne répondent pas aux conditions de fonctionnement recommandées ;
- le défaut a été causé par la connexion à des périphériques, des accessoires ou des accessoires non recommandés dans le manuel d'utilisation ;
- le défaut a été causé par un **boîtier externe/un boîtier** monté autour du produit qui n'est pas recommandé dans le manuel d'utilisation ;
- le produit a été endommagé, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages causés par des animaux, la foudre, une tension anormale, l'eau ou le feu, des catastrophes naturelles ou des accidents de transport ;

- le produit est défectueux en raison de l'usure de pièces qui, de par leur nature, **doivent être considérées comme** des pièces consommables ;
- Le produit ne fonctionne pas correctement parce qu'il n'a pas été conçu, **fabriqué, approuvé et/ou autorisé à l'origine pour le pays dans lequel vous l'utilisez** (par exemple, s'il a été acheté dans un pays autre que le pays auquel il est destiné) ;
- le Produit ne fonctionne pas correctement en raison de **problèmes d'accès ou de connexion** avec les fournisseurs de services, par exemple des interruptions des réseaux d'accès (télévision par câble, satellite, Internet), des interférences sur l'abonné ou la ligne distante, des erreurs de réseau local (câblage, serveur de fichiers, ligne utilisateur) ou des interférences dans le réseau de transmission (interférences, cryptage, défaillances ou mauvaise qualité du réseau).

Nouveau défaut (DOA)

Dans le cas d'une réclamation DOA valide, vous recevrez soit le même produit que le produit défectueux, soit un autre type de produit avec des fonctionnalités comparables, à condition que tous les critères DOA locaux soient remplis (c'est-à-dire que l'emballage d'origine et tous les accessoires sont présents et en parfait état ; que le numéro de série sur l'emballage est identique à celui de l'appareil ; que les heures de fonctionnement maximales sont maintenues ; que l'appareil réponde aux conditions de garantie connues etc.). Le Prestataire se réserve le droit de réclamer des frais pour les pièces manquantes (que nous ne recevons pas) ainsi que pour d'autres dommages justifiés causés par le client (CID – Customer Induced Damage).

Période de garantie

Signalisation numérique

3 ans

Écrans de murs d'images

3 ans

Écrans interactifs

3 ans

Ligne E

5 ans

Tableaux E-paper

3 ans

Philips MediaSuite

3 ans

Philips PrimeSuite

3 ans

Philips EasySuite

3 ans

Philips HeartLine

3 ans

Barre de son Philips

3 ans

LED

Les produits LED ont des conditions de garantie et de service distinctes

Service d'apport

Les frais de transport jusqu'à Novis Electronics AG sont à la charge de l'intégrateur. Les frais de retour sont à la charge de Novis Electronics AG.

Cas de service en dehors de la période de garantie

Le produit sera réparé ou une offre d'échange vous sera proposée.

Les frais de transport, de réparation et de pièces de rechange sont à la charge de l'intégrateur.