



PHILIPS TV – Consumer Care

MJUKVARUUPPGRADERING

Om en produkt inte fungerar som den ska är alltid första åtgärden att se till att senaste mjukvaran är installerad. På grund av ständiga förändringar av externa faktorer, såsom medieformat och ändringar i distributionsnätet, är uppgradering en del av normalt underhåll av en TV och anses därför inte vara en reparation.

De senaste mjukvarorna finns tillgängliga kostnadsfritt på www.philips.se/support. Vår kundtjänst hjälper gärna till om så önskas. Om TV'n är kopplad till Internet kan vi också fjärrinstallera ny mjukvara direkt till konsumentens TV om så önskas.

Om ett fel kvarstår efter att mjukvaran har uppgraderats, **kontakta då vår kundtjänst** för felsökning och vidare support.

Telefon	08-5792 9096	måndag-fredag	09:00-18:00
Live chat	www.philips.se/support	måndag-fredag	09:00-21:00

FELSÖKNING & FJÄRRDIAGNOSTIK

Vår kundtjänst felsöker för att ta reda på vad problemet kan vara och i vissa fall kan vi även lösa det via telefon, utan reparation. Vi kommer att börja använda ett verktyg som kallas Remote Diagnostics under hösten, vilket möjliggör diagnostisering av TV'n på distans via Internet och kontakt med konsumenten på telefon. I många fall är en fysisk reparation inte nödvändig.

SERVICESCENARIO

Små TV = sändes till reparation via butik

Små skärmar definieras som upp till och med 32"

Mindre TV-skärmar är lättare att hantera, varför dessa enkelt kan transporteras till butik av konsumenten själv för att sändas vidare till service enligt butikens standardprocesser.

Större TV = service & transport organiseras via Philips TV kundtjänst

Större skärmar definieras som 37" och större

Hemservice

För alla konsumenter som köper en TV i **6000-9000 serien, 40" och större**, vill vi erbjuda en **VIP-service** i de fall ett **garantifel** skulle uppstå. Kontakta vår kundtjänst för felsökning och, om felet inte kan lösas på distans, registrering av ett hemserviceärende hos vår auktoriserade servicepartner (InfoCare). Om felet av någon anledning inte går att avhjälpa hemma hos konsumenten och TV'n behöver tas med till verkstad, så får konsumenten erbjudande om en låne-TV (32") under reparationstiden.

Om butiken eller konsumenten har kontaktat Philips TV kundtjänst för felsökning och registrering av hemservice, står TP Vision för eventuella kostnader som uppstår i samband med ett ärende där inget fel har konstaterats, om inget annat har informerats i förväg.

Upphämtning i hemmet

För större TV som **inte omfattas av hemservice** organiserar vi upphämtning av produkten i hemmet. Konsumenten kontaktar vår kundtjänst för felsökning och eventuell registrering av upphämtning för en verkstadsreparation.

Servicescenario - översikt

GARANTI = 2 ÅR

Skärmstorlek	Serie					
	3000	4000	5000	6000	7000	8000 9000
≤ 32"	Verkstadsreparation - via butik					
37-39"	Upphämtning i hemmet					
40-42"	- via Philips TV kundtjänst			Hemservice		
46-47"				- via Philips TV kundtjänst		
≥ 50"						

REKLAMATIONSRÄTT = ÅR 3

Skärmstorlek	Serie											
	3000	4000	5000	6000	7000	8000 9000						
≤ 32"	Verkstadsreparation - via butik											
37-39"	Upphämtning i hemmet											
40-42"							- via Philips TV kundtjänst					
46-47"												
≥ 50"												



= kontakta Philips TV kundtjänst för felsökning. Vid behov av reparation sänds produkten in till verkstad via butik, enligt butikens normala processer.

= kontakta/hänvisa till Philips TV kundtjänst för felsökning. Vid behov av reparation organiserar kundtjänsten upphämtning av TV'n hemma hos konsumenten.

= kontakta/hänvisa till Philips TV kundtjänst för felsökning. Vid behov av reparation bokar kundtjänsten in ett hemserviceärende med InfoCare (OBS! endast inom garanti = 2 år)

Oavsett vilket scenario som gäller skall alltid Philips TV kundtjänst kontaktas för felsökning och eventuell lösning innan service bokas.

DEALER SUPPORT

För frågor gällande XPOS, claims, kreditnotor, etc, **vänligen besök Dealer Support** och/eller **XPOS**, där du finner guider, instruktioner och svar på vanliga frågor. I vår Dealer Support-portal kan du även kontakta oss med en fråga via onlineverktyget.

www.support.dealersupport.se

www.xpos.eu

GARANTI & REKLAMATIONSRÄTT

Garanti utfärdas av tillverkaren och är ett komplement till konsumentköplagen. **Garantiärenden** och **reklamationer** täcker endast **ursprungliga fel**.

	Garanti	Reklamerationsrätt
TV:	2 år	3 år
Fjärrkontroll (som medföljer TV'n)	2 år	3 år
Fjärrkontroll (köpt separat)	1 år	3 år

Enligt konsumentköplagen ligger bevisbördan för att det är ett ursprungligt fel på tillverkaren/återförsäljare de första 6 månaderna och under återstående reklamationsperiod på konsumenten. Generellt betyder garanti att tillverkaren förlänger perioden som tillverkaren tar på sig bevisbördan. Genom vår garanti förlänger vi vår bevisbörda till hela garantiperioden, d v s 2 år.

Vänligen observera att ovanstående gäller **konsumentköp** och inte produkter som har köpts för professionellt eller kommersiellt användande.

TILLBEHÖR

Tillbehör såsom fjärrkontroll, fot och kablar, som saknas eller inte fungerar kan beställas direkt i XPOS om du är direktkund (om inte ska du kontakta din distributör). Du kan välja om tillbehöret skall skickas till butiken eller direkt till konsument. För tillbehör utanför garanti får du prisinformation direkt i XPOS.

www.xpos.eu

TRANSPORTSKADOR

Transportskador skall rapporteras inom 7 dagar till TP Vision på följande mailadress:

tpvision.nordic.complaints@philips.com.

Om er lokala process är att rapportera till ert centrallager skall den processen följas. De rapporterar i sin tur till TP Vision.

PRODUKT- & TEKNISK SUPPORT

Individuella ärenden, såsom konsumentfrågor eller klagomål, produktsupport, service/repairation, etc, skall hänvisas direkt till Philips TV kundtjänst.

Philips TV kundtjänst

Telefon 08-5792 9096

måndag-fredag 09:00-18:00

Live chat www.philips.se/support

måndag-fredag 09:00-21:00