

Gestione dei reclami per prodotti Automotive Philips

Gentile Cliente,

Con la presente vorremmo informarla in merito alla nostra procedura di gestione dei reclami (in caso di responsabilità per i difetti del prodotto) in conformità con l'attuale situazione legale.

I prodotti vengono suddivisi nei seguenti gruppi:

1. Lampade Auto (Alogene, Xenon e lampade di segnalazione):

E' doveroso segnalare che questi prodotti vengono definiti come "componenti soggetti a danni da usura" e caratterizzati perciò da uno specifico e naturale fine vita per ognuno di essi. Lumileds garantisce la conformità dei componenti con le specifiche tecniche come dichiarato e/o concordato tra le parti.

2. Lampade per auto LED retrofit*, le quali sono soggette a garanzia legale per difetti materiali.
3. Accessori quali LED Daytime Running Lights (DRL), lampade da lavoro a LED, dashcam, sistemi di purificazione dell'aria e altri. Anche questi prodotti sono soggetti a garanzia legale per difetti materiali.

Per I prodotti LED Daytime Running Lights, i costi aggiuntivi per l'installazione fino a € 65 potrebbero essere coperti dalla garanzia in caso di "riconosciuto" malfunzionamento del prodotto. Qualsiasi ulteriore richiesta di risarcimento è da considerarsi esclusa.

In caso di malfunzionamento dei prodotti, va specificato che quest'ultimi sono riconosciuti come difettosi se e solo se, un'analisi tecnica del prodotto effettuata in una filiale Lumileds o in un centro assistenza autorizzato confermi un guasto legato allo sviluppo, alla progettazione o alla produzione del prodotto.

Per favore tenga presente che non saranno accettati reclami in merito a prodotti che siano stati modificati (ad esempio cavi tagliati), alterati o temperati, che mostrino chiari segni di un uso improprio o che siano falsi o contraffatti.

Per attivare un reclamo, si prega di inviare una mail a repaircenter@servicebureau.nl indicando:

- codice e descrizione del prodotto
- difetto riscontrato
- copia prova di acquisto (fattura o ricevuta riportante il nome del rivenditore e la data di acquisto)

Una volta ricevuta la richiesta via e-mail le sarà inviata una etichetta DHL per il prelievo della merce senza costo.

In aggiunta o in alternativa, può contattarci alla nostra linea diretta al numero 02 45281034 attiva dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00.

Può inoltre contattarci via web compilando il form presente sul sito www.philips.com nella sezione "Support/contact/Automotive".

* Le lampade LED retrofit sono progettate in modo specifico e destinate esclusivamente all'utilizzo fuori strada, ad esempio in rally e nella guida su circuiti da corsa, pertanto la loro installazione è soggetta a una verifica tecnica. Le lampade LED retrofit non possono essere legalmente installate su veicoli da strada. Lumileds non accetta alcun tipo di responsabilità. È responsabilità dell'utente utilizzare le luci LED retrofit in modo conforme ai requisiti legali applicabili.

Dopo un'attenta analisi dei prodotti da parte del nostro team preposto al controllo qualità, le sarà inviato un feedback entro circa 2 settimane.

Nel caso in cui il reclamo dovesse essere fondato, il prodotto verrà sostituito con uno equivalente o in alternativa potrà essere emessa una nota credito.

I prodotti i cui relativi reclami non dovessero essere giustificati, verranno rispediti alla sua attenzione.

Cordiali Saluti,

Lumileds Italy Srl

* Le lampade LED retrofit sono progettate in modo specifico e destinate esclusivamente all'utilizzo fuori strada, ad esempio in rally e nella guida su circuiti da corsa, pertanto la loro installazione è soggetta a una verifica tecnica. Le lampade LED retrofit non possono essere legalmente installate su veicoli da strada. Lumileds non accetta alcun tipo di responsabilità. È responsabilità dell'utente utilizzare le luci LED retrofit in modo conforme ai requisiti legali applicabili.