

Philips Polska Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 195 B, 02-222 Warszawa, Polska

ZASADY OBSŁUGI GWARANCYJNEJ PRODUKTÓW DECT PHILIPS SPRZEDAWANYCH W SIECI DYSTRYBUCJI TELEKOMUNIKACJI POLSKIEJ S.A.

1. PHILIPS udziela **24** miesięcy gwarancji na telefony DECT dystrybuowane przez Telekomunikację Polską S.A. Baterie dołączone do telefonów objęte są ograniczoną gwarancją **do 3 miesięcy** od daty zakupu produktu przez klienta końcowego.
2. Podstawą reklamacji produktu przez klienta końcowego w Salonie Sprzedaży TP jest oryginał dowodu zakupu wystawiony przez TP S.A. Telefony DECT PHILIPS są dystrybuowane przez Telekomunikację Polską S.A. bez druków kart gwarancyjnych.
3. Telefony DECT PHILIPS podlegają naprawie centralnej w Autoryzowanym Centrum Serwisowym RAGZ s.c.

RAGZ s.c.

ul. Piłsudskiego 143

92-236 ŁÓDŹ

tel: (42) 676-30-38, 676-30-43

fax: (42) 676-30-38

4. W celu ułatwienia obsługi produktów DECT przez Salony Sprzedaży TP, PHILIPS przygotował :”**Schemat reklamacji telefonów DECT PHILIPS poprzez Salon Sprzedaży TP S. A.**” (Załącznik I). Produkty DECT PHILIPS przesyłane są do naprawy centralnej tylko i wyłącznie przy pomocy firmy kurierskiej zamówionej przez Autoryzowane Centrum Serwisowe RAGZ. **Uwaga:** W przypadku wypisywania listu przewozowego przy odbiorze przez kuriera, w polu rodzaj usługi należy zaznaczyć opcję **Standard**.
5. Personel Salonu Sprzedaży TP zobowiązany jest w momencie przyjęcia produktu do:
 - **wstępnej weryfikacji stanu produktu;**
 - **sprawdzenia czy produkt znajduje się w okresie gwarancji PHILIPS na podstawie okazanego przez klienta dowodu zakupu;**
 - **przeprowadzenia podstawowego testu telefonu (patrz Załącznik II);**
 - **POINFORMOWANIA KLIENTA ŻE W TRAKCIE NAPRAWY ZOSTANĄ SKASOWANE DANE Z KSIĄŻKI TELEFONICZNEJ WBUDOWANEJ W TELEFON DECT.**Wstępna weryfikacja stanu telefonu DECT PHILIPS przed przyjęciem do naprawy gwarancyjnej ma na celu wyeliminowanie zgłoszeń, które nie są usterkami lecz wynikają z niewłaściwej obsługi produktu lub niewiedzy czy nieświadomości klienta, a także uszkodzeń spowodowanych wpływem czynników zewnętrznych takich jak urazy mechaniczne, zalania, czy próby ingerencji w konstrukcję urządzenia.
6. W celu uproszczenia i standaryzacji zasad obsługi gwarancyjnej telefonów DECT, Salony Sprzedaży TP zobowiązane są do każdorazowego wypełnienia „Formularza zgłoszenia telefonu DECT do naprawy” na stronie internetowej serwisu RAGZ i dołączenia wydruku do reklamowanego produktu.
Formularz dostępny jest pod adresem:

<http://www.ragz.com.pl/serwis/index3.html>

W formularzu zgłoszeniowym dostępnym na stronie internetowej RAGZ, pracownik Salonu Sprzedaży TP wysyłający zgłoszenie jest zobowiązany do wypełnienia **wszystkich dostępnych pól**.

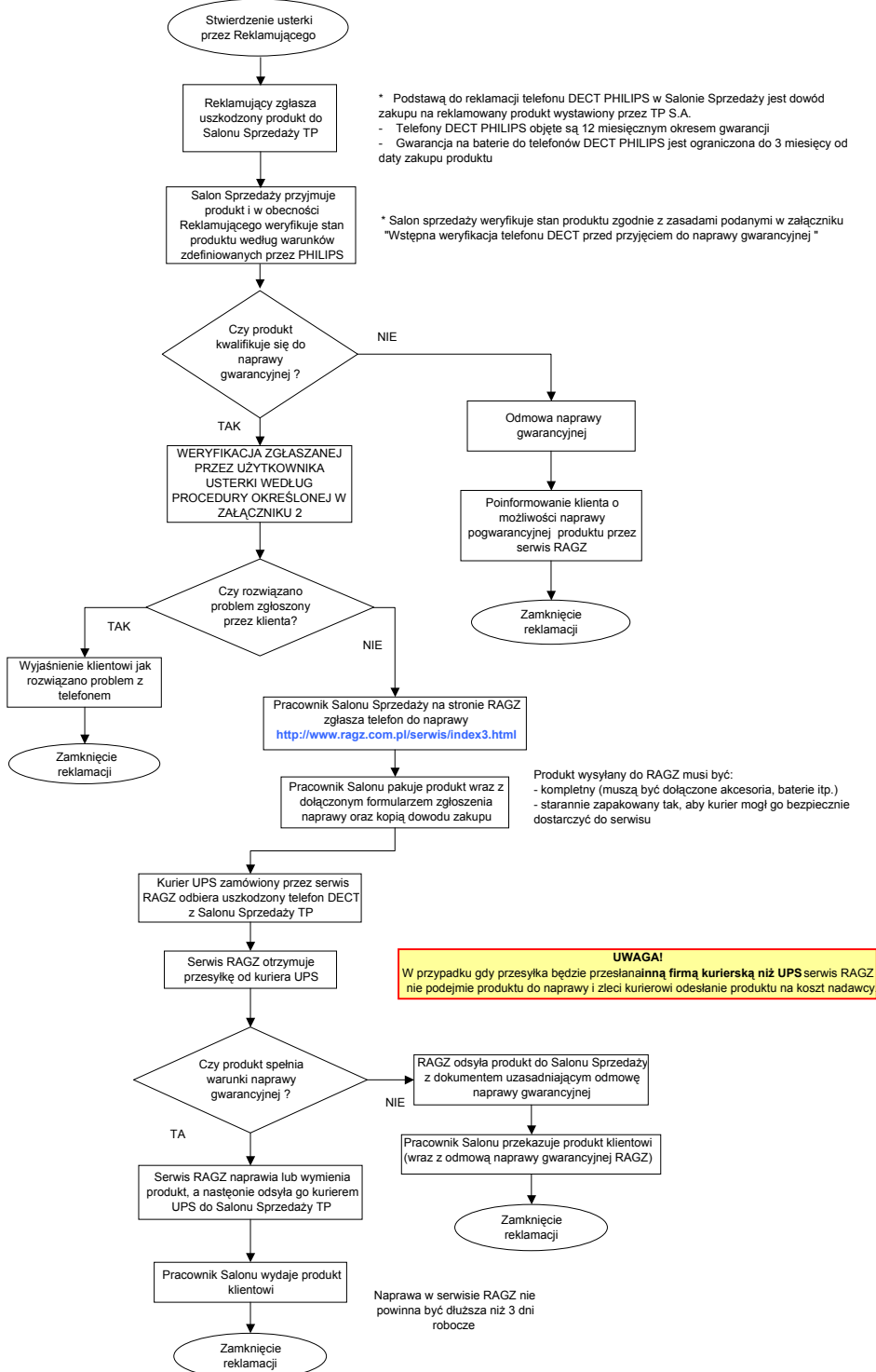
- W polu „**Model Telefonu**” proszę wybrać właściwy typ telefonu z listy dostępnych produktów.
 - W części „**Akcesoria**” proszę wymienić akcesoria dołączone do wysyłanego telefonu.
 - W przypadku widocznego zużycia produktu należy podać opis stanu produktu w polu „**Uszkodzenia mechaniczne**”
7. Personel Salonu Sprzedaży TP może sprawdzić status naprawy poprzez wpisanie na stronie zgłoszeniowej serwisu RAGZ numeru fabrycznego telefonu DECT w polu „Sprawdź”.
 8. W przypadku pytań, wątpliwości lub problemów związanych z obsługą telefonów DECT PHILIPS należy kontaktować się z:

PHILIPS POLSKA: Biuro Obsługi Klienta : infolinia: (22) 349-15-04
RAGZ s.c. infolinia: (42) 676-30-38 e-mail: ragz@ragz.com.pl

Marcin Malinowski
Philips Polska Sp. z o.o.
Technical & Customer Experience Specialist

Załącznik I

Schemat reklamacji produktów DECT PHILIPS poprzez Salon Sprzedaży TP SA



Philips Polska Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 195 B, 02-222 Warszawa, Polska

Załącznik II

WSTĘPNY TEST TELEFONÓW DECT PHILIPS PRZEZ SALON SPRZEDAŻY TP S.A. (PRZED WYSŁANIEM PRODUKTU DO NAPRAWY GWARANCYJNEJ)

Przed przyjęciem telefonu Dect Philips do naprawy oraz przed wypełnieniem arkusza zgłoszenia dla autoryzowanego centrum serwisowego należy w przeprowadzonej z klientem rozmowie wyeliminować zgłoszenia, które nie są usterkami lecz wynikają z niewłaściwej obsługi lub niewiedzy, czy nieświadomości klienta.

Przed wszystkim:

1. W przypadku każdej reklamacji (a w szczególności dotyczącej czasu działania telefonu) sprawdzić lub upewnić się, czy akumulatory były właściwie uformowane czyli ładowane bez najmniejszej przerwy przez 24 godziny bezpośrednio po zakupie. Poinformować klienta, że takie ładowanie jest niezbędne dla właściwego działania telefonu i dla zapewnienia długiego okresu żywotności akumulatorów. Poziom naładowania akumulatorów pokazuje ikona na wyświetlaczu słuchawki. Jeśli zgłaszana usterka wynika z niewłaściwego uformowania akumulatorów lub ich niepełnego naładowania nie należy przyjmować zgłoszenia lecz poprosić klienta o prawidłowe przeprowadzanie procesu formowania lub ładowania.
Na prawidłowo eksploatowane akumulatory okres gwarancji jest krótszy niż na telefon i wynosi 3 miesiące.
2. W przypadku każdej reklamacji należy sprawdzić obecność sygnału linii oraz podstawowe funkcjonowanie telefonu.
W tym celu należy podłączyć bazę do sieci zasilającej przez zasilacz oraz do analogowej linii telefonicznej PSTN, nacisnąć przycisk słuchawki. Wykonać rozmowę testową a w jej trakcie sprawdzić jakość dźwięku, identyfikację operatora itp. Jeśli słuchawka nie jest zarejestrowana (czyli nie jest przypisana do bazy) należy ją zarejestrować wg instrukcji obsługi telefonu i poinformować o tym klienta.
Jeśli reklamacja dotyczy identyfikacji numeru rozmówcy należy klienta poinformować o konieczności spełnienia kilku warunków: usługa identyfikacji musi być aktywna dla numeru klienta, oraz telefon musi być podłączony do linii analogowej a nie poprzez konwerter do ISDN.
3. Nie wolno przyjąć reklamacji dotyczącej nieprawidłowości działania telefonu w przypadku podłączenia do linii ISDN poprzez konwerter. Instrukcja obsługi telefonów mówi o tym, że Philips nie gwarantuje poprawności działania w takich sytuacjach.
4. Reklamowany telefon nie może nosić śladów uszkodzeń mechanicznych (np. spowodowanych upadkiem), zalania płynami, działania wysokiej temperatury, niefachowej ingerencji w konstrukcję urządzenia, a więc wszelkich uszkodzeń spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych lub niewłaściwym użytkowaniem.