

PHILIPS

Beste Relatie,

Philips TV zoekt voor zijn klanten en consumenten altijd naar betere en meer efficiënte service oplossingen.

Om die reden hebben wij een nieuw en een sterk servicenetwerk opgebouwd dat zal instaan voor alle toekomstige reparatieactiviteiten. Ons nieuw servicenetwerk zal zorgen voor snelle feedback loops wat ons zal toelaten de kwaliteit van onze producten verder te verbeteren. Deze kwaliteit vormt de basis om onze klanten de best mogelijk TV ervaring te laten beleven

In dit nieuwe servicelandschap wordt onze huidige centrale Serviceverlener RTS, vervangen door een breder verspreid en gedecentraliseerd netwerk van service centers. De geautoriseerde service partners voor België en Luxemburg zijn Servilux en Comserve

Gelieve de hieronder vermelde informatie aandachtig door te nemen en indien hierover nog vragen zouden zijn, aarzel dan niet ons te contacteren.

Vriendelijke Service Groeten,

TPVision BeNeLux

Frank Ruttens

Service Manager BeLux

E-mail: frank.ruttens@tpv-tech.com

Tel: +32 475 98 98 11

1. Contact

Het eerste contactpunt voor u als dealer of voor de consument is en blijft onze "Customer Service"

Voor Dealers:	0800 844 38	Gratis
Voor Consumenten:	02 700 72 62	lokaal tarief

2. Service Scenario's

Garantieservice voor Philips TV ≤43": Service Scenario: Carry In

Voor alle TV's met een beeldformaat *kleiner of gelijk aan 43"* hanteren wij vanaf 1juni een "carry in service". Dit betekent dat de defecte toestellen bij de dealer verzameld en door hem aangemeld worden via de dealerlijn(zie hierboven) of via de website van het service center. Het service center zal deze Tv's ophalen en na reparatie bij de dealer terugbrengen.

Deze service wordt uitgevoerd door:

- **Servilux:** WWW.servilux.be
Zeilstraat 12
3500 Hasselt
België
- **Comserve:** WWW.Comeserve-NL.com
Ruwekampweg 11
5222 AT's-Hertogenbosch
Nederland

Garantieservice voor Philips TV >43": Service Scenario: Home Service

Voor alle TV's met een beeldformaat *groter dan 43"* hanteren wij vanaf 1juni Home service. Dit betekent dat de defecte toestellen bij de consument thuis gerepareerd zullen worden. De defecte toestellen kunnen door de consument via de consumentenlijn (zie hierboven) aangemeld worden bij onze customer service.

De dealer kan deze aanmelden via de website van het service center

Deze service wordt uitgevoerd door:

- **Servilux:** WWW.servilux.be
Zeilstraat 12
3500 Hasselt
België

Indien het defecte toestel bij de dealer binnengebracht werd, zal de home service voor deze grote beeldformaten niet van toepassing zijn. Deze toestellen worden dan ook via het eerder beschreven “carry in” scenario gerepareerd.

Deze service wordt uitgevoerd door:

- **Servilux:** WWW.servilux.be
Zeilstraat 12
3500 Hasselt
België
- **Comserve:** WWW.Comeserve-NL.com
Ruwekampweg 11
5222 AT's-Hertogenbosch
Nederland

DOA Service

Toestellen die aan de Doa voorwaarden voldoen kunnen als DOA aangemeld worden via de hierboven vermelde dealerlijn of via de website van de geautoriseerde service partner, Servilux (zie Hierboven)

DOA - Voorwaarden

- Het toestel is **nieuw** en is maximaal 14 kalenderdagen geleden aan de eindgebruiker geleverd.
- Het probleem kan **niet verholpen** worden door een **firmware update**.
- Het toestel beantwoordt aan de **garantievoorwaarden**.
- Zoals bij de garantie wordt enkel **de datum op de verkoopfactuur** aanvaard als bewijs.
- Voor LCD-TV aanvaarden we een **maximaal aantal speeluren van 160 uren**.

- Het toestel moet zich in **de originele verpakking** bevinden.
- *Het serienummer op de doos moet hetzelfde zijn als het serienummer op het toestel.*
- Alle **accessoires** (kabels, batterijen, afstandsbediening...), eventuele **software en gebruiksaanwijzingen** dienen zich **in de doos** te bevinden.
- De TV moet **door TP VISION België** verkocht zijn

Buiten Garantieservice voor Philips TV

Indien u ervoor kiest om de buiten garantiereparaties niet zelf uit te voeren kan je altijd beroep doen op dezelfde hierboven vermelde partners die ook de binnen garantieservice uitvoeren.

Belangrijke Service informatie II: Nieuwe verdeler van onderdelen

Om onze service verder te versterken hebben wij een strategische beslissing genomen waarbij wij de onderdelen zullen verdelen vanuit het centrale magazijn van TPV in Gorzow (Polen).

Met het op voorraad houden van al onze onderdelen in één centraal magazijn in Europa zijn wij in staat onze klanten sneller, beter en kost beheersbaar te bevoorraden.

Bestellen van CRP-onderdelen (Customer Replaceable Parts)

Bestellen van een afstandsbediening een 3D bril of een andere CRP kan gebeuren via ons call center (de telefoonnummers vind je eerder in deze brief) Het onderdeel zal via de agent van ons call center onmiddellijk besteld worden en bij u als dealer of rechtstreeks bij de consument thuis geleverd worden. Het enige wat je dient te vermelden is het Modelnummer en het Serienummer.

Bestellen van onderdelen buiten de garantieperiode

In ons nieuw opgezet service landschap, wordt ASWO onze belangrijkste verdeler van onderdelen buiten garantie. Vanaf 1Juni kunnen jullie alle bestelling plaatsen bij ASWO zonder enige terugstuurverplichting. Alle onderdelen besteld bij WOP (World Of Parts) die zo'n terugstuurverplichting hadden moeten teruggestuurd worden naar WOP. Indien je nog geen ASWO klant bent, kan je je rechtstreek naar de lokale ASWO contactpersoon wenden.

ASWO Service België
Vossenhoek 1,
3581 Beringen
Website: www.aswoservice.be
E-Mail: aswoservice@aswo.com
Tel: +32 (0)11/27 86 86

Summary

Repair partner Philips TV ≤43"	Carry In service via Servilux of Comserve	Met ingang van 1juni 2016
Repair partner Philips TV >43"	Home Service Bij Consument	Met ingang van 1juni 2016
Bestellen CRP	Call center: Dealerlijn: 0800 844 38 Consumentenlijn:02 700 72 62	Met ingang van 1juni 2016
Ordering OOW parts	ASWO: 011/ 27 86 86	Met ingang van 1juni 2016