



Madame, Monsieur,

Pour ses clients et les consommateurs, Philips TV cherche constamment à accroître la qualité et l'efficacité de ses solutions de service.

Nous avons par conséquent mis sur pied un robuste réseau de service qui assurera toutes les activités de réparation futures. Notre nouveau réseau de service assurera des réactions rapides qui nous permettront d'encore améliorer la qualité de nos produits. Cette qualité est essentielle pour que nos clients vivent une expérience TV optimale.

Dans ce nouveau contexte, notre prestataire central actuel, RTS, sera remplacé par un réseau de centres de service plus étalé et décentralisé.

Les partenaires de service agréés pour la Belgique et le Luxembourg sont Servilux et Comserve.

Veillez lire attentivement les informations ci-dessous. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

Salutations cordiales,

TPVision BeNeLux

Frank Ruttens

Service Manager BeLux

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

Tél. : +32 475 98 98 11

Informations importantes I : Nouveau réseau de service pour les réparations de téléviseurs Philips

1. Contact

Le premier point de contact pour un revendeur ou un consommateur est toujours notre "Service Client".

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Pour les revendeurs : | 0800 844 38 Gratuit |
| Pour les consommateurs : | 02 700 72 62 Tarif local |

2. Scénarios de service

Service sous garantie pour téléviseurs Philips ≤43" : Scénario de service : Carry In

Pour tous les téléviseurs d'un format d'image *inférieur ou égal à 43"*, nous appliquons à partir du 1^{er} juin un service "Carry in". Les appareils défectueux sont rassemblés chez le revendeur, qui les signale par l'intermédiaire de la ligne Revendeurs (voir ci-dessus) ou du site Web du centre de service. Le centre de service assure l'enlèvement des téléviseurs et les ramène au revendeur après réparation.

Ce service est assuré par :

- **Servilux** : www.servilux.be
Zeilstraat 12
3500 Hasselt
Belgique
- **Comserve** : www.comeserve-nl.com
Ruwekampweg 11
5222 AT 's-Hertogenbosch
Pays-Bas

Service sous garantie pour téléviseurs Philips >43" : Scénario de service : Home

Pour tous les téléviseurs d'un format d'image *supérieur à 43"*, nous appliquons à partir du 1^{er} juin un service "Home". Les appareils défectueux sont réparés au domicile du consommateur.

Le consommateur peut signaler les appareils défectueux à notre Service Client via la ligne Consommateurs (voir ci-dessus).

Le revendeur peut les signaler via le site Web du centre de service.

Ce service est assuré par :

- **Servilux : www.servilux.be**
Zeilstraat 12
3500 Hasselt
Belgique

Si l'appareil défectueux a été ramené au revendeur, le service "Home" pour ces grands formats d'écran ne sera pas d'application. Ces appareils sont, dans ce cas, réparés selon le scénario "carry in" décrit plus haut.

Ce service est assuré par :

- **Servilux : www.servilux.be**
Zeilstraat 12
3500 Hasselt
Belgique
- **Comserve : www.comeserve-nl.com**
Ruwekampweg 11
5222 AT's-Hertogenbosch
Pays-Bas

Service DOA

Les appareils qui répondent aux conditions DOA peuvent être signalés comme DOA via la ligne Revendeurs susmentionnée ou via le site Web du partenaire de service agréé, Servilux (voir ci-dessus).

DOA - Conditions

- L'appareil est **neuf** et a été **livré** depuis au maximum 14 jours civils à l'utilisateur final.
- Le problème ne peut **pas être résolu** par une **mise à jour du firmware**.
- L'appareil répond aux **conditions de garantie**.
- Comme pour la garantie, seule la **date figurant sur la facture de vente** est acceptée comme preuve.
- Pour les téléviseurs LCD, nous acceptons un **nombre maximal de 160 heures de fonctionnement**.

- L'appareil doit se trouver dans son **emballage d'origine**.
- *Le numéro de série sur la boîte doit être identique à celui sur l'appareil.*
- Tous les **accessoires** (câbles, piles, télécommande, etc.), éventuels **logiciels et modes d'emploi** doivent se trouver **dans la boîte**.
- Le téléviseur doit avoir été **vendu par TP VISION Belgique**.

Service hors garantie pour téléviseurs Philips

Si vous décidez de ne pas réaliser vous-même les réparations hors garantie, vous pouvez toujours faire appel aux partenaires susmentionnés, qui assurent aussi le service hors garantie.

Informations de service importantes II : Nouveau distributeur de composants

Pour encore renforcer notre service, nous avons pris la décision stratégique d'assurer la distribution des composants depuis l'entrepôt central de TPV à Gorzow (Pologne).

En stockant tous nos composants dans un entrepôt central en Europe, nous sommes en mesure d'approvisionner nos clients plus vite, mieux et de manière plus rentable.

Commande d'accessoires CRP (Customer Replaceable Parts)

Les commandes de télécommandes, de lunettes 3D ou d'autres CRP peuvent se faire via notre call center (vous trouverez les numéros de téléphone plus haut dans ce courrier). L'agent de notre call center commandera immédiatement le composant, qui sera livré chez vous ou directement au domicile du consommateur. Vous devez simplement veiller à mentionner le numéro de modèle et le numéro de série.

Commande de composants en dehors de la période de garantie

Dans notre nouveau contexte de service, ASWO devient notre principal distributeur de composants hors garantie. À partir du 1^{er} juin, vous pouvez passer toutes les commandes auprès d'ASWO sans obligation de retour. Tous les composants commandés chez WOP (World Of Parts) et qui faisaient l'objet d'une telle obligation de retour doivent être renvoyés à WOP.

Si vous n'êtes pas encore client d'ASWO, vous pouvez vous adresser directement à votre contact local d'ASWO.

ASWO Service Belgique
Vossenhoek 1,
3581 Beringen
Site Web : www.aswoservice.be
E-mail : aswoservice@aswo.com
Tél. : +32 (0)11/27 86 86

| Résumé | | |
|---|--|---|
| Partenaire de réparation téléviseurs Philips ≤43" | Service "Carry In" via Servilux ou Comserve | À partir du 1^{er} juin 2016 |
| Partenaire de réparation téléviseurs Philips >43" | Service "Home" chez le consommateur | À partir du 1^{er} juin 2016 |
| Commande de CRP | Call center : Ligne Revendeurs : 0800 844 38 Ligne Consommateurs : 02 700 72 62 | À partir de aujourd'hui |
| Commande de pièces OOW | ASWO : 011/ 27 86 86 | À partir de aujourd'hui |