



Update: **April 2025**

SERVICE REGELINGEN & PROCEDURES TP VISION / PHILIPS TV

Geachte Partner,

De hier beschreven procedures laten toe om zowel onze partners, alsook de consumenten, op een snellere en betere manier een gepaste oplossing te bieden ingeval zich een probleem stelt en waarbij een service-interventie noodzakelijk is.

Deze procedures dienen nauwgezet gevolgd te worden indien we de consument een correcte afhandeling willen bieden.

Deze procedures annuleren en vervangen alle voorgaande procedures betreffende de Philips TV toestellen.

Het Consumer Care Team

Wanneer u bij de levering van een zending nieuwe toestellen moet vaststellen dat de verpakking van een product zichtbaar FYSISCHE beschadigingen vertoont, dan nemen wij aan dat dit is veroorzaakt door een verkeerde manipulatie tijdens het transport.

OPMERKING: Transportschade is **GEEN** service-situatie

Procedure

- ✓ Als een product wordt geleverd met een beschadigde verpakking, dan meldt u dit onmiddellijk. Bij de levering, noteert u dat meteen op het transportdocument zelf.
- ✓ Als de schade pas later wordt vastgesteld, dient dit **binnen 48 uur schriftelijk (per email)** gemeld te worden.
- ✓ Alle meldingen dienen geadresseerd te worden aan :
 - Levering van TD Synnex :
 - Levering van Lanckriet :
- ✓ U geeft een gedetailleerde omschrijving van de opgelopen schade.
- ✓ U preciseert of de schade alleen de verpakking, of ook het toestel zelf betreft.
- ✓ U documenteert de situatie met foto's van de schade in bijlage bij de mail.
- ✓ Belangrijk is tevens dat u de referenties van het betrokken toestel en van de zending aangeeft.

OPMERKING: Zet steeds Uw TP Vision Account Manager in CC van de communicatie.

- ✓ Indien de klacht terecht is, wordt een oplossing gezocht in samenspraak met de dealer.

DOA PROCEDURE VERKOCHT AAN EINDCONSUMENT

Een TV die, **na aankoop door een consument**, bij de installatie of kort na het in gebruik nemen, een TECHNISCH defect vertoont waardoor het toestel gedeeltelijk of helemaal niet werkt, noemen wij een DOA-toestel (Dead On Arrival - DOA).

OPMERKING: Elke vorm van zichtbare schade aan de verpakking wordt NIET beschouwd als DOA.

Dit beschouwen wij als transportschade. Zie de aangegeven procedure voor transportschade.

DOA voorwaarden

- ✓ Het toestel is nieuw, heeft **maximaal 160 speelduren** op de teller en aan de doos is geen fysieke schade vast te stellen.
- ✓ 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. **(Gebroken scherm valt niet onder de garantievoorwaarden)**
- ✓ Zoals bij de garantie wordt enkel de datum op het verkoopfactuur aanvaard als bewijs.
- ✓ 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 Belgium verkocht zijn.
- ✓ Defecte of ontbrekende accessoires worden niet gezien als DOA.

Procedure

1. De DOA wordt aangemeld bij: GXO/CE Repair: <https://cerepair.eu/nl-be/repairform/>
 2. Bij het aanmelden dient een duidelijke foutbeschrijving gegeven te worden, met vermelding van het correcte modelnummer en het betreffend serienummer van het toestel.
 3. De exacte aankoopdatum van de consument dient vermeld te worden.
 4. De verkoopfactuur wordt opgeladen bij de aanmelding
 5. Er worden 3 foto's gemaakt (zie voorbeeld onderaan):
 1. Foto van het toestel
 2. Foto van de open doos bovenaanzicht
 3. Foto van de gesloten doos vooraanzicht
- ✓ Indien aan de hierboven vermelde voorwaarden is voldaan, zorgt TP Vision ervoor dat het toestel opgehaald wordt bij u in de winkel.
 - ✓ Het defecte toestel wordt door TP Vision doorgestuurd naar het Service Center waar het wordt gecontroleerd of het toestel inderdaad voldoet aan de DOA-voorwaarden.
 - ✓ Indien de DOA-aanvraag terecht is, zal voor het DOA-toestel een creditnota gemaakt worden aan de laatst geldende aankopprijs. Indien u een omruiling verkiest, is dit ook mogelijk.
 - ✓ Als bij controle van het toestel blijkt dat de DOA-aanvraag onterecht is, zal het als een gewone binnen garantie-case beschouwd worden en zal u het toestel gerepareerd ontvangen

OPMERKING: Indien zich een probleem stelt met een accessoire (ontbrekende kabel of vijzen, beschadigde voet, defecte afstandsbediening, e.d.), gelieve dan contact te nemen met de Dealerlijn. Het defecte of ontbrekende accessoire zal dan gratis nagestuurd worden.

DOA PROCEDURE NIET VERKOCHT AAN EINDCONSUMENT

In geval een stocktoestel (niet verkocht aan eindconsument) een **TECHNISCH** defect vertoont waardoor het toestel gedeeltelijk of helemaal niet werkt, noemen wij een Dealer- DOA-toestel (Dead On Arrival - DOA).

OPMERKING: Elke vorm van **FYSISCH**e schade aan de verpakking wordt NIET beschouwd als DOA.

Dit beschouwen wij als transportschade. Zie de aangegeven procedure voor transportschade.

DOA -voorwaarden

- ✓ Het toestel is nieuw, heeft **maximaal 160 speeluren** op de teller en aan de doos is geen fysieke schade vast te stellen.
- ✓ Het probleem kan niet verholpen worden door een firmware update.
- ✓ Het toestel beantwoordt aan de garantievoorwaarden. **(Gebroken scherm valt niet onder de garantievoorwaarden)**
- ✓ 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 Belgium verkocht zijn.
- ✓ Defecte of ontbrekende accessoires worden niet gezien als DOA.

Procedure

1. De DOA wordt aangemeld bij: GXO/CE Repair: <https://cerepair.eu/nl-be/repairform/>
2. Bij het aanmelden dient een duidelijke foutbeschrijving gegeven te worden, met vermelding van het correcte modelnummer en het betreffend serienummer van het toestel.
3. De vermelding dat het een dealer-DOA is.
4. Er worden 3 foto's gemaakt (zie voorbeeld onderaan):
 1. Foto van het toestel
 2. Foto van de open doos bovenaanzicht
 3. Foto van de gesloten doos vooraanzicht

- ✓ Indien aan de hierboven vermelde voorwaarden is voldaan, zorgt TP Vision ervoor dat het toestel hersteld wordt bij u in de winkel.
- ✓ Indien de dealer DOA niet kan hersteld worden, zal voor het DOA-toestel een creditnota gemaakt worden aan de laatst geldende aankoopprijs.

OPMERKING: Indien zich een probleem stelt met een accessoire (ontbrekende kabel of vijzen, beschadigde voet, defecte afstandsbediening, e.d.), gelieve dan contact te nemen met de Dealerlijn. Het defecte of ontbrekende accessoire zal dan gratis nagestuurd worden.

VERBORGEN SCHADE PROCEDURE

Transport schade die niet visueel kan worden vastgesteld op de verpakking van het product en enkel op het product zelf zichtbaar is. Deze schade kan veroorzaakt zijn door een verkeerde manipulatie tijdens het transport, maar kan niet onmiddellijk door de handelaar worden vastgesteld tijdens de inspectie van de inkomende goederen.

OPMERKING: Elke vorm van FYSISCHE schade aan de verpakking wordt NIET beschouwd als verborgen schade. Dit beschouwen wij als transportschade. Zie de aangegeven procedure voor transportschade.

Verborgen schade -voorwaarden

- ✓ Het toestel is nieuw, zit beschadigd in de verpakking, heeft **maximaal 5 speeluren** op de teller en aan de doos is geen fysieke schade vast te stellen.
- ✓ De schade is niet veroorzaakt door een externe impact.
- ✓ Het toestel 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 het verkoopfactuur aanvaard als bewijs.
- ✓ 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 Belgium verkocht zijn.

Procedure

1. Deze toestellen mogen **niet** aangemeld worden bij GXO/CERepair. In deze gevallen dient contact opgenomen te worden met de Account Manager voor analyse en een verdere evaluatie.
 2. Na goedkeuring door de account manager kan de TV set aangemeld worden bij: GXO/CE Repair website (<https://cerepair.eu/nl-be/repairform/>)
 3. Bij het aanmelden dient een duidelijke foutbeschrijving gegeven te worden, met vermelding van het correcte modelnummer en het betreffend serienummer van het toestel.
 4. De exacte aankoopdatum van de consument dient vermeld te worden.
 5. De verkoopfactuur wordt opgeladen bij de aanmelding
 6. Er worden 3 foto's gemaakt (zie voorbeeld onderaan):
 - a. Foto van het toestel
 - b. Foto van de open doos bovenaanzicht
 - c. Foto van de gesloten doos vooraanzicht
- ✓ Indien aan de hierboven vermelde voorwaarden is voldaan, zorgt TP Vision ervoor dat het toestel opgehaald wordt bij u in de winkel.
 - ✓ Het defecte toestel wordt door TP Vision doorgestuurd naar het Service Center waar het wordt gecontroleerd of het toestel inderdaad voldoet aan de voorwaarden.
 - ✓ Voor het toestel zal een creditnota gemaakt worden aan de laatst geldende aankoopprijs.

REPARATIE PROCEDURE

TP VISION vercommercialiseert kwalitatief hoogwaardige televisies. Maar soms gebeurt het dat een consument geconfronteerd wordt met een defect waarbij een tussenkomst van de service afdeling nodig blijkt.

In ons streven om deze service voor de consument en voor u zo snel en zo goed mogelijk uit te voeren, is het voor ons belangrijk de reparaties gedurende het gehele traject te kunnen opvolgen.

Om dit mogelijk te maken onderscheiden wij **twee verschillende service scenarios** en gelden de volgende werkwijzen.

Garantieservice voor toestellen KLEINER DAN of GELIJK AAN 43" inch

Voor alle TV's met een beeldformaat **kleiner of gelijk aan 43"** hanteren wij een Pick up and Return service bij dealer of consument.

Deze service wordt uitgevoerd door:

GXO/CE Repair: <https://cerepair.eu/nl-be/>

Garantieservice voor toestellen GROTER DAN 43"

Voor alle TV's met een beeldformaat **groter dan 43"** hanteren we 'Home Service'. Dit betekent dat de defecte toestellen bij de dealer of bij de consument thuis gerepareerd zullen worden. De defecte toestellen kunnen door de consument via de consumentenlijn (09 298 45 07) aangemeld worden bij onze customer service. De dealer kan deze aanmelden via de website van het service center.

Deze service wordt uitgevoerd door:

GXO/CE Repair: <https://cerepair.eu/nl-be/>

Service buiten garantie

Indien u ervoor kiest om de buiten garantie reparaties niet zelf uit te voeren, kan u altijd beroep doen op dezelfde hierboven vermelde partners die ook de binnen garantieservice uitvoeren. Voor elke **buiten garantie** reparatie zal er **eerst een bestek** opgemaakt worden. Er zal pas overgegaan worden tot de reparatie, nadat er een uitdrukkelijke **goedkeuring van het bestek** gegeven werd door de verdeler.

De **prijs van een reparatie** houdt rekening met de leeftijd van het toestel uitgedrukt in maanden en de aankoopprijs.

Omruijing of een creditnota in plaats van een reparatie

Wanneer het om één of andere reden onmogelijk blijkt om een reparatie uit te voeren op uw toestel, kan er beslist worden om het toestel om te ruilen of te crediteren. Met uitzondering van de DOA-regeling zal er altijd eerst gekeken worden of een toestel omgeruild kan worden. Pas wanneer ook een omruiling niet mogelijk zou zijn, zal er een creditnota opgemaakt worden voor het defecte toestel.

Omruidingen binnen de garantieperiode

Tijdens de garantieperiode zal er een voorstel gedaan worden om het toestel om te ruilen met eenzelfde toestel of met een naar specificaties toe gelijkwaardig toestel.

Mogelijke redenen waarom een reparatie niet kan en een omruiling aangewezen is:

1. Wisselstukken
 - a. Wisselstukken kunnen niet tijdig geleverd worden of zijn niet voorradig waardoor de reparatietijd de 21 kalenderdagen dreigt te overschrijden.
 - b. Geleverde wisselstukken zijn defect en of niet bruikbaar.
2. Geen technische oplossing mogelijk. Het kan altijd gebeuren dat een technische oplossing niet of nog niet voor handen is en de klant hierop niet wil wachten. Ook hier wordt dan in een omruiling voorzien
3. Herhaaldelijke reparaties. Wanneer er een derde reparatie nodig is binnen de garantieperiode (software updates niet inbegrepen), zal er overgegaan worden tot een omruiling van het defecte toestel. Dit is enkel van toepassing voor reparaties die zijn uitgevoerd door onze service partners.

***OPMERKING:** Indien u ervoor kiest om het apparaat zelf te repareren, telt deze reparatie niet mee als een herhaaldelijke reparatie.*

Omruidingen buiten de garantieperiode

Om dezelfde redenen als hierboven vermeld, zijn wij ook bereid om buiten de garantieperiode omruidingen naar de consument te overwegen. Hierbij zal steeds een voorstel gedaan worden voor een naar specificaties gelijkwaardig toestel, vermits er op het ogenblik van de reparatie meestal geen zelfde toestel meer beschikbaar is.

Zoals een buiten garantiereparatie niet kosteloos is, zal ook de omruiling niet gratis afgehandeld worden. De prijs voor een omruiling zal altijd in verhouding zijn met de leeftijd van het toestel uitgedrukt in maanden en de aankoopprijs. Toestellen die ouder zijn dan deze zes jaar of 72 maanden komen niet in aanmerking voor een omruiling.

Creditnota binnen de garantieperiode

Indien een reparatie of een omruiling geen optie meer is, zal er overgegaan worden tot het crediteren van de volledige aankoopwaarde van het defecte toestel. De creditnota zal altijd opgemaakt worden via uw rechtstreekse aankooporganisatie en het bedrag wordt bepaald op basis van de door de dealer laatst gekende aankoopprijs.

Creditnota buiten de garantieperiode

Ook buiten de garantieperiode zal er gekozen worden voor een creditnota als blijkt dat een reparatie of een omruiling geen mogelijkheid meer zijn. Het zal altijd een procentuele creditnota zijn waarvan de waarde bepaald wordt op basis van de leeftijd van het toestel en de laatste aankoopprijs van het toestel.

Televisies		
Aankoopprijs	In jaren	In maanden
€ 0 - 299	3	36
€ 300 - 499	4	48
€ 500 - 999	5	60
≥ € 1000	6	72

Het aanmelden van DOA's/ Verborgen schade of binnen de garantie reparaties

- ✓ Via het callcenter van TPV
- ✓ Via uw Infotip dealer account
- ✓ Via een API-koppeling met CE Repair: hiervoor kunnen retailers contact opnemen met GXO
- ✓ Via de GXO-website: <https://cerepair.eu/nl-nl/repairform/>

Het aanmelden van buiten de garantie reparaties

- ✓ Via een API-koppeling met CE Repair: hiervoor kunnen retailers contact opnemen met GXO
- ✓ Via de GXO-website: <https://cerepair.eu/nl-nl/repairform/>

Bestellen van Wisselstukken

Bestellen van wisselstukken onder garantie

Bestellen van **wisselstukken binnen de garantieperiode** beperkt zich tot wat wij noemen, de CRP (Consumer Replacable Parts) wisselstukken en beperkt zich tot ontbrekende of defecte accessoires zoals voeten, vijzen, afstandsbedieningen, kabels, enzovoorts...

- ✓ Door dealers via de Dealerlijn:
- ✓ Door consumenten via de Consumentenlijn

Bestellen van wisselstukken buiten garantie (betalend)

De Philips TV wisselstukken voor reparaties buiten garantie zijn beschikbaar en te verkrijgen bij de firma ASWO.

- ✓ Telefonisch te bestellen

Belangrijke opmerkingen

- ✓ De wettelijk garantietermijn op een Philips televisie bedraagt twee jaar. Een 'goodwill' van maximum 14 dagen wordt hierbij aanvaard.
- ✓ Om te kunnen genieten van de garantieservice, moet het toestel voldoen aan de gekende garantievoorwaarden.
- ✓ Het voorleggen van een geldig aankoop bewijs (aankoopfactuur, kasticket) waaruit de leeftijd van het toestel kan worden opgemaakt, is een absolute verplichting om te kunnen genieten van de garantie.
- ✓ Ook voor elke reparatie, omruiling, of creditnota buiten de garantieperiode waarbij van TP Vision een tussenkomst verwacht wordt, is het voorleggen van een geldig aankoopbewijs noodzakelijk.
- ✓ Tussenkomsten in reparaties, omruilingen en creditnota's buiten de garantieperiode zijn geen wettelijke verplichting en berust op 'goodwill' van TP Vision.
- ✓ Alle defecte toestellen die omgeruild of gecrediteerd worden, zullen door onze service centers verzameld worden.
- ✓ Er zal door het service center altijd een administratieve kost aangerekend worden voor toestellen die buiten de garantie gecrediteerd dienen te worden.
- ✓ Ook voor een geweigerde bestek voor reparaties buiten de garantieperiode, zal door de service centers een onderzoekskost aangerekend worden.

Afdeling	Telefoonnummer/Adres	E-mailadres	Website	Wanneer?
Consumer Care/ Dealer Support	/	CSsupport.EUbnl@tpv-tech.com	/	-escalaties met betrekking tot reparaties
GXO/CE Repair	Reparaties België: Brusselsesteenweg 330 3090 Overijse BE Reparaties Luxemburg: Daltonstraat 48, 3316 GD Dordrecht	cerepair.customercare@gxo.com	GXO/CE Repair: https://cerepair.eu/nl-be/	-vragen van retailers met betrekking tot de status van reparaties. Let op: dit e-mail adres mag niet gebruikt worden om reparaties te registreren.
ASWO	+32 11 27 86 86	/	https://be.aswo.com/	-bestellen van onderdelen buiten de garantie

Countries	Cluster	Philips B2C			
		Phone Number	LOBs Supported	Schedule (local time)	
				Monday - Friday	Weekend
Belgium (French)	BENELUX	(+32) 92984507	TV / AVA / MNT / ITA	08:00 - 19:00	09:00 - 16:00 (Sat)
Belgium (Dutch)	BENELUX	(+32) 92984507	TV / AVA / MNT / ITA	08:00 - 19:00	09:00 - 16:00 (Sat)
Netherlands	BENELUX	(+31) 20504057	TV / AVA / MNT / ITA	08:00 - 20:00	09:00 - 18:00 (Sat)

Countries	Cluster	Philips B2B			
		Phone Number	LOBs Supported	Schedule (local time)	
				Monday - Friday	Weekend
Belgium (French)	BENELUX	(+32) 92984508	TV / AVA / MNT / HTV / PD / ITA	09:00 - 18:00	N/AA
Belgium (Dutch)	BENELUX	(+32) 92984508	TV / AVA / MNT / HTV / PD / ITA	09:00 - 18:00	N N/AA /A
Netherlands	BENELUX	(+31) 205321705	TV / AVA / MNT / HTV / PD / ITA	09:00 - 18:00	N/AA N/A

