



Consumer Care

Service-regeling 2023 Philips Domestic Appliances (Inclusief Saeco)



Philips wil u de best mogelijke service en ondersteuning bieden, zowel voor u als dealer als voor uw klant. Hieronder vindt u een volledig overzicht van onze service mogelijkheden en hoe u ons of onze partners kunt bereiken.

Ondersteuning voor u als dealer

Als dealer kunt u rechtstreeks contact met ons opnemen voor vragen met betrekking tot o.a. garantie, reparaties, creditnota's, onderdelen of simpelweg ter ondersteuning. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch: van **maandag t/m vrijdag 8.00 - 20.00 uur**.
België en Luxemburg: **+32 2 620 82 82** Nederland: **+31 2 07 21 00 48**
- Mail: PhilipsHomeLiving.dealer.support.BNL@versuni.com
- Web: www.philips.com/dealersupport (hier vindt u ook technische schema's)

Service partners

Philips werkt samen met twee service partners, die exclusief geautoriseerd zijn om servicegevallen in behandeling te nemen. Hieronder vindt u de contact gegevens van onze twee geautoriseerde servicepartners. Voor alle reparaties, omruilingen en crediteringen, zowel binnen als buiten garantie kunt u rechtstreeks contact met hen opnemen.

E-Care Reverse Logistics B.V.
Stenograaf2
6921 EX Duiven Nederland
Tel: **+3126 31933 33**
E-mail: info@e-care.nl
Website: www.e-care.nl

Euro-Repair-Center
Europa-Allee 77
54343 Föhren
Duitsland
Tel: **+496502997390**
E-mail: service@euro-repair-center.eu
Website: www.euro-repair-center.be

Onderdelen

Mocht u of de klant een probleem hebben met een onderdeel, dan kunt u ook steeds het complete product aanmelden bij een van onze geautoriseerde service partners ter reparatie. U kunt ook zelf direct het gewenste, specifieke onderdeel bestellen bij een van onze onderstaande erkende onderdelenleveranciers:

- **België en Luxemburg:** • www.aswoservice.be • www.elkapieterman.be • www.vedelec.be
- **Nederland:** • www.aswo.nl • www.elkapieterman.nl • www.beekman.nl

Onderdeelnummers kunt u vinden in onze technische schema's op www.philips.com/dealersupport

Uw klant kan ook rechtstreeks contact met ons opnemen

Ons team van specialisten helpt uw klant ook graag direct bij alle mogelijke vragen. Uw klant kan ons op onderstaande manieren bereiken:

- Online: Nieuw, zelfservice. Specialistische productondersteuning voor de consument in Nederland www.philips.nl/support of voor België en Luxemburg www.philips.be/support
- Telefonisch: **maandag t/m vrijdag van 8.00 - 20.00 uur** en op **zaterdag van 9.00 - 17.00 uur**
 - **BELGIË** **+32 2620 8282** (lokaal tarief)
 - **NEDERLAND** **+31 20 721 0048** (lokaal tarief)
 - **LUXEMBURG** **+352 27 300 180** (lokaal tarief)



Omruijing (X2X)



Reparatie (Carry in)



Reparatie (Home pickup)



Espresso
(Philips / Saeco)

Coffee

Melkopschuimers (Senseo) Koffiezetters
(Exclusief: Senseo, Grind & Brew, L'Or Barista,
Sarista, Avance en Intens)

Manuele espressomachines

Koffiezetters: Senseo, Grind & Brew,
L'Or Barista, Sarista, Avance en Intens

Vol-automatische espressomachines

Kitchen

Keukenapparatuur (Exclusief: Airfryer,
Pastamaker, Multicooker, Keukenrobots,
Keukenmachine, Broodbakmachine, Perfect
Draft, High end blenders, Soupmaker,
Sapcentrifuges en Slowjuicers

Keukenapparatuur : Airfryer, Pastamaker,
Multicooker, Keukenrobots, Keukenmachine,
Broodbakmachine, Perfect Draft, High end
blenders, Soupmaker, Sapcentrifuges en
Slowjuicers

Garment Care

Strijkproducten (Exclusief Stoomgeneratoren)

Strijkproducten: Stoomgeneratoren

Home Care

Kruimeldieven , Tri-Active

Stofzuigers, Snoerloze steelstofzuigers, Air
cleaners en Air purifiers

Omruijing (X2X) : producten met standaard scenario omruiling (product wordt niet gerepareerd) Deze producten

kunnen door u als dealer, na controle op technisch defect, aangemeld worden:

- Bij een van onze geautoriseerde service partners, altijd voorzien van aankoopbewijs en klachtomschrijving
- Bij uw groothandelaar of distributeur (indien van toepassing), altijd voorzien van aankoopbewijs en klachtomschrijving
- Via www.philips.com/dealersupport (toestel moet gecontroleerd worden op technisch defect en kan ter controle worden opgevraagd)

Reparatie (Carry in) : producten met standaard scenario reparatie, die aangeboden moeten worden bij een van onze geautoriseerde service partners Deze (producten kunnen door u als dealer, na controle op technisch defect, aangemeld worden:

- Bij een van onze geautoriseerde service partners, altijd voorzien van aankoopbewijs en klachtomschrijving
- Bij uw groothandelaar of distributeur (indien van toepassing), altijd voorzien van aankoopbewijs en klachtomschrijving

Reparatie (Home pickup) : producten met standaard scenario reparatie, welke kunnen worden opgehaald op het huisadres van uw klant. Deze producten kunnen aangemeld worden door u als dealer of door uw klant zelf op onderstaande manieren:

- Door uw klant:
 - Telefonisch: [maandag t/m vrijdag van 8.00 - 20.00 uur](tel:+3226208282) en op [zaterdag van 9.00 - 17.00 uur](tel:+3226208282)
 - BELGIË [+32 2620 8282](tel:+3226208282) (lokaal tarief)
 - NEDERLAND [+31 20 721 0048](tel:+31207210048) (lokaal tarief)
 - LUXEMBURG [+352 27 300 180](tel:+35227300180) (lokaal tarief)
- Online, inclusief zelfservice ondersteuning voor de klant in Nederland: www.philips.nl/support of voor België en Luxemburg www.philips.be/support
- Door u als dealer, na controle op technisch defect:
 - Bij een van onze geautoriseerde service partners, altijd voorzien van aankoopbewijs en klachtomschrijving
 - Bij uw groothandelaar of distributeur (indien van toepassing), altijd voorzien van aankoopbewijs en klachtomschrijving

PHILIPS