



Update: **April 2025**

ARRANGEMENTS ET PROCÉDURES DE SERVICE

TP VISION / PHILIPS TV

Cher partenaire,

Les procédures décrites ici nous permettent de fournir à nos partenaires et aux consommateurs une solution plus rapide et meilleure en cas de problème nécessitant une intervention de service.

Ces procédures doivent être suivies à la lettre si nous voulons fournir aux consommateurs une solution adéquate.

Ces procédures annulent et remplacent toutes les procédures précédentes concernant les téléviseurs Philips.

L'équipe d'assistance aux consommateurs

DOMMAGES DE TRANSPORT

Si, à la livraison d'un envoi d'appareils neufs, vous constatez que l'emballage d'un produit présente des DOMMAGES PHYSIQUES visibles, nous supposons que ceux-ci ont été causés par une mauvaise manipulation pendant le transport.

REMARQUE : les dommages dus au transport ne constituent PAS une situation de service

Procédure

✓ Si un produit est livré avec un emballage endommagé, signalez-le immédiatement.

Lors de la livraison, l'indique immédiatement sur le document de transport.

✓ Si le dommage n'est découvert que plus tard, il doit être signalé par écrit (par courrier électronique) dans les 48 heures.

✓ Tous les rapports doivent être adressés à :

o Livraison de TD Synnex :

o Livraison de Lanckriet :

✓ Vous fournissez une description détaillée des dommages subis.

✓ Vous préciserez si le dommage concerne uniquement l'emballage, ou également l'appareil lui-même.

✓ Vous documentez la situation en joignant des photos des dommages à l'e-mail.

✓ Il est également important que vous indiquiez les références de l'appareil concerné et de l'envoi.

REMARQUE: Le gestionnaire de compte de TP Vision doit toujours être informé de la communication.

✓ Si la plainte est justifiée, une solution sera recherchée en concertation avec le revendeur.

PROCÉDURE DOA VENDU À CONSOMMATEUR FINAL

Un téléviseur qui, **après son achat par un consommateur**, lors de son installation ou peu après sa mise en service, présente un défaut TECHNIQUE entraînant un dysfonctionnement partiel ou total de l'appareil, est appelé appareil **DOA (Dead On Arrival - Mort à l'arrivée)**.

REMARQUE: toute forme de dommage visible sur l'emballage n'est PAS considérée comme un appareil DOA.

Nous considérons qu'il s'agit d'un dommage de transport. Veuillez vous référer à la procédure spécifiée pour les dommages liés au transport.

Conditions DOA

- ✓ L'appareil est neuf, a un **maximum de 160 heures** de jeu au compteur et aucun dommage physique ne peut être détecté sur la boîte.
- ✓ L'appareil est neuf et a été livré à l'utilisateur final il y a moins de 14 jours.
- ✓ Le problème ne peut pas être résolu par une mise à jour du micrologiciel.
- ✓ L'appareil est conforme aux conditions de la garantie. **(Un écran cassé n'est pas couvert par les conditions de garantie de)**
- ✓ Comme pour la garantie, seule la date figurant sur la facture d'achat est acceptée comme preuve.
- ✓ L'appareil doit être dans son emballage d'origine. Le numéro de série sur la boîte doit être le même que le numéro de série sur l'appareil.
- ✓ Tous les accessoires (câbles, batteries, télécommande,...), les logiciels et les manuels d'utilisation doivent être dans la boîte.
- ✓ Le téléviseur doit avoir été vendu par TP VISION Belgium.
- ✓ Les accessoires défectueux ou manquants ne seront pas considérés comme DOA.

Procédure

1. Le DOA doit être notifié à : GXO/CE Réparation : <https://cerepair.eu/nl-be/repairform/>
2. Une description claire de la panne doit être donnée lors de la notification, en indiquant le numéro de modèle et le numéro de série de l'appareil.
3. La date d'achat exacte du consommateur doit être indiquée.
4. La facture d'achat doit être téléchargée avec la notification
5. Trois photos doivent être prises (voir l'exemple ci-dessous) :

1. Photo de l'appareil
2. Photo de la boîte ouverte vue du dessus
3. Photo de la boîte fermée vue de face

- ✓ Si les conditions susmentionnées sont remplies, TP Vision se charge de l'enlèvement de l'appareil dans votre magasin.
- ✓ L'appareil défectueux sera transmis par TP Vision au Service Centre qui vérifiera si l'appareil remplit bien les conditions de la DOA.
- ✓ Si la réclamation DOA est justifiée, une note de crédit sera établie pour l'appareil DOA au dernier prix d'achat applicable. Si vous préférez un échange, celui-ci est également possible.
- ✓ Si l'inspection de l'appareil montre que la demande de DOA n'est pas justifiée, elle sera considérée comme un cas de garantie ordinaire et vous recevrez l'appareil réparé.

REMARQUE: En cas de problème avec un accessoire (câble ou vis manquants, base endommagée, télécommande défectueuse, etc. L'accessoire défectueux ou manquant sera alors renvoyé gratuitement à.

PROCÉDURE DOA NON VENDUE AU CONSOMMATEUR FINAL

Si un appareil en stock (non vendu au consommateur final) présente un défaut technique qui fait que l'appareil fonctionne partiellement ou pas du tout, on parle d'appareil DOA (**Dead On Arrival - DOA**) du revendeur.

REMARQUE : tout dommage PHYSIQUE à l'emballage n'est PAS considéré comme un appareil DOA. Nous considérons qu'il s'agit d'un dommage de transport. Veuillez vous référer à la procédure spécifiée pour les dommages liés au transport.

Conditions DOA

- ✓ L'appareil est neuf, a un **maximum de 160 heures** de jeu au compteur et aucun dommage physique ne peut être détecté sur la boîte. Le problème ne peut pas être résolu par une mise à jour du micrologiciel.
- ✓ L'appareil est conforme aux conditions de garantie. **(Un écran cassé n'est pas couvert par les conditions de la garantie)**
- ✓ L'appareil doit être dans son emballage d'origine. Le numéro de série sur la boîte doit être le même que le numéro de série sur l'appareil.
- ✓ Tous les accessoires (câbles, piles, télécommande,...), les logiciels et les manuels d'utilisation doivent se trouver sur le site.
- ✓ Le téléviseur doit avoir été vendu par TP VISION Belgium.
- ✓ Les accessoires défectueux ou manquants ne sont pas considérés comme DOA.

Procédure

1. le DOA doit être notifié à : GXO/CE Réparation : <https://cerepair.eu/nl-be/repairform/>
2. Une description claire de la panne doit être donnée lors de la notification, en indiquant le numéro de modèle et le numéro de série de l'appareil.
3. Indiquer qu'il s'agit d'un DOA du distributeur.
4. 3 photos seront prises (voir l'exemple ci-dessous) :
 1. Photo de l'unité
 2. Photo de la boîte ouverte vue du dessus
 3. Photo de la boîte fermée vue de face

- ✓ Si les conditions susmentionnées sont remplies, TP Vision organisera la réparation de l'appareil dans votre magasin.
- ✓ Si l'appareil DOA du revendeur ne peut pas être réparé, une note de crédit sera émise pour l'appareil DOA au dernier prix d'achat applicable.

REMARQUE : Si un problème survient avec un accessoire (câble ou vis manquants, socle endommagé, télécommande défectueuse, etc.), veuillez contacter la ligne Dealer. L'accessoire défectueux ou manquant sera alors renvoyé gratuitement à.

PROHIBITED DAMAGE PROCEDURE

Domage de transport qui ne peut être identifié visuellement sur l'emballage du produit et qui n'est visible que sur le produit lui-même. Ces dommages peuvent avoir été causés par une mauvaise manipulation pendant le transport, mais ne peuvent pas être immédiatement détectés par le revendeur lors de l'inspection des marchandises entrantes.

REMARQUE : toute forme de dommage PHYSIQUE à l'emballage n'est PAS considérée comme un dommage caché. Nous considérons ce site comme un dommage de transport. Veuillez vous référer à la procédure spécifiée pour les dommages de transport.

Domages cachés - conditions

- ✓ L'appareil est neuf, n'est pas endommagé dans son emballage, a un maximum de 5 heures de jeu au compteur et aucun dommage physique ne peut être détecté sur la boîte .
- ✓ Le dommage n'a pas été causé par un impact externe.
- ✓ L'appareil a été livré à l'utilisateur final il y a 14 jours calendaires au maximum.
- ✓ Le problème ne peut pas être résolu par une mise à jour du micrologiciel.
- ✓ L'appareil est conforme aux conditions de garantie.
- ✓ Comme pour la garantie, seule la date de la facture d'achat fait foi.
- ✓ L'appareil doit être dans son emballage d'origine. Le numéro de série figurant sur la boîte doit être le même que le numéro de série figurant sur l'appareil.
- ✓ Tous les accessoires (câbles, batteries, télécommande,...), les logiciels et les manuels d'utilisation doivent être dans la boîte.
- ✓ Le téléviseur doit avoir été vendu par TP VISION Belgique.

Procédure

1. Ces appareils ne doivent pas être enregistrés auprès du GXO/CERepair. Dans ce cas, le gestionnaire de compte doit être contacté à l'adresse pour une analyse et une évaluation plus poussée.
 2. Après approbation par le gestionnaire de compte, le téléviseur peut être enregistré sur le site Web de réparation de GXO/CE ():
GXO/CE Repair website (<https://cerrepair.eu/nl-be/repairform/>)
 3. Une description claire de l'erreur doit être fournie lors de l'envoi du rapport, y compris le numéro de modèle et le numéro de série de l'appareil.
 4. La date d'achat exacte du consommateur doit être indiquée.
 5. La facture d'achat sera téléchargée avec la demande
 6. Trois photos seront prises (voir l'exemple ci-dessous) :
 - a. Photo de l'appareil
 - b. Photo de la boîte ouverte vue de dessus
 - c. Photo de la boîte fermée vue de face
- ✓ Si les conditions ci-dessus sont remplies, TP Vision veillera à ce que l'appareil soit collecté dans votre magasin.
- ✓ L'appareil défectueux sera envoyé par TP Vision au centre de service qui vérifiera si l'appareil remplit effectivement les conditions.
- ✓ Une note de crédit sera établie pour l'appareil au dernier prix d'achat applicable.

PROCÉDURE DE RÉPARATION

TP VISION commercialise des téléviseurs de haute qualité. Mais il arrive parfois qu'un consommateur soit confronté à un défaut qui nécessite l'intervention du service après-vente.

Dans notre souci de fournir ce service au consommateur et à vous le plus rapidement et le mieux possible, il est important pour nous de pouvoir suivre les réparations tout au long du processus.

Pour ce faire, nous distinguons **deux scénarios de service différents** et les méthodes de travail suivantes s'appliquent.

Service de garantie pour les appareils d'une taille inférieure ou égale à 43 pouces

Pour tous les téléviseurs dont la taille de l'image est **inférieure ou égale à 43 pouces**, nous proposons un service d'enlèvement et de retour chez les revendeurs ou sur le site .

Ce service est assuré par: GXO/CE Réparation : <https://cerepair.eu/nl-be/>

Service de garantie pour les appareils de plus de 43 pouces

Pour tous les téléviseurs dont la taille de l'image est **supérieure à 43 pouces**, nous proposons un « service à domicile ». Cela signifie que les appareils défectueux

seront réparés dans les locaux du revendeur ou au domicile du consommateur. Les appareils défectueux peuvent être signalés par le consommateur à notre service clientèle via la ligne consommateurs (09 298 45 07). Le revendeur peut les signaler via le site web du centre de service.

Ce service est assuré par: GXO/CE Réparation : <https://cerepair.eu/nl-be/>

Service hors garantie

Si vous choisissez de ne pas effectuer vous-même les réparations hors garantie, vous pouvez toujours faire appel aux mêmes partenaires mentionnés ci-dessus qui effectuent également le service sous garantie interne.

Pour chaque réparation **hors garantie**, un devis sera d'abord établi. La réparation ne sera effectuée **qu'après approbation explicite** des spécifications par le revendeur.

Le **prix d'une réparation** tient compte de l'âge de l'appareil en mois et du prix d'achat.

Note d'échange ou de crédit au lieu d'une réparation

Si, pour une raison quelconque, il s'avère impossible de réparer votre appareil, il peut être décidé d'échanger ou de créditer l'appareil. À l'exception de la règle DOA, nous vérifions toujours d'abord si un appareil peut être échangé. Ce n'est qu'en cas d'impossibilité d'échange qu'une note de crédit sera émise pour l'appareil défectueux.

Échanges pendant la période de garantie.

Pendant la période de garantie, il sera proposé d'échanger l'appareil avec le même appareil ou avec un appareil équivalent en termes de spécifications.

Raisons possibles pour lesquelles une réparation n'est pas possible et un échange est recommandé:

1. Pièces de rechange

- a. Les pièces de rechange ne peuvent pas être livrées à temps ou ne sont pas en stock, de sorte que le délai de réparation risque de dépasser les 21 jours civils prévus par.
- b. Les pièces de rechange fournies sont défectueuses ou inutilisables.

2. Pas de solution technique possible. Il peut toujours arriver qu'une solution technique ne soit pas ou pas encore disponible sur et que le client ne veuille pas l'attendre. Dans ce cas également, un échange sera proposé

3. Réparations répétées. Si une troisième réparation est nécessaire pendant la période de garantie (les mises à jour du logiciel ne sont pas incluses), l'appareil défectueux sera échangé. Ceci s'applique uniquement aux réparations effectuées sur par nos partenaires de service.

REMARQUE: si vous décidez de réparer l'appareil vous-même, cette réparation n'est pas considérée comme une réparation répétée sur le site.

Échanges en dehors de la période de garantie

Pour les mêmes raisons que celles mentionnées ci-dessus, nous sommes également disposés à envisager des échanges en dehors de la période de garantie pour le consommateur. Une proposition sera toujours faite pour un appareil équivalent selon les spécifications, puisqu'il n'y a généralement pas d'appareil similaire disponible au moment de la réparation.

De même qu'une réparation hors garantie n'est pas gratuite, un échange ne l'est pas non plus. Le prix d'un échange sera toujours proportionnel à l'âge de l'appareil exprimé en mois et au prix d'achat. Les appareils qui ont plus de six ans ou 72 mois ne peuvent pas être échangés.

Note de crédit pendant la période de garantie

Si une réparation ou un échange n'est plus possible, nous créditerons le montant total de la valeur d'achat de l'appareil défectueux. La note de crédit sera toujours établie via votre organisme d'achat direct et le montant sera déterminé sur la base du dernier prix d'achat connu par le revendeur.

Note de crédit en dehors de la période de garantie

Une note de crédit sera également choisie en dehors de la période de garantie s'il apparaît qu'une réparation ou un échange n'est plus possible. Il s'agit toujours d'un avoir en pourcentage dont la valeur est déterminée sur la base de l'âge de l'appareil et du dernier prix d'achat connu de l'appareil.

téléviseurs		
Prix d'achat	En années	En mois
€ 0 - 299	3	36
€ 300 - 499	4	48
€ 500 - 999	5	60
> € 1000	6	72

Signaler les défauts de fabrication/dommages cachés ou les réparations dans le cadre de la garantie

- ✓ Par l'intermédiaire du centre d'appel de TPV
- ✓ Par l'intermédiaire du compte de votre revendeur Infotip
- ✓ Par l'intermédiaire d'un lien API avec CE Repair : les détaillants peuvent contacter GXO à cet effet
- ✓ Par l'intermédiaire du site web de GXO : <https://cerepair.eu/nl-nl/repairform/>

Signaler les réparations hors garantie

- ✓ Par l'intermédiaire d'un lien API avec CE Repair : les détaillants peuvent contacter GXO à cet effet
- ✓ Par l'intermédiaire du site web de GXO : <https://cerepair.eu/en/en/repairform/>

Commande de pièces détachées

Commande de pièces détachées sous garantie

La commande de **pièces détachées pendant la période de garantie** est limitée à ce que nous appelons les pièces détachées CRP (Consumer Replacable Parts) et se limite aux accessoires manquants ou défectueux tels que les pieds, les vis, les télécommandes, les câbles, etc.

- ✓ Par les revendeurs via la Dealer Line :
- ✓ Par les consommateurs via la Consumer Line

Commande de pièces détachées hors garantie (payantes)

Les pièces détachées des téléviseurs Philips pour les réparations hors garantie sont disponibles et peuvent être obtenues auprès de la société ASWO.

- ✓ Commande par téléphone

Remarques importantes

- ✓ La période de garantie légale d'un téléviseur Philips est de deux ans. Une « bonne volonté » allant jusqu'à 14 jours est acceptée par la présente.
- ✓ Pour bénéficier du service de garantie, l'appareil doit être conforme aux conditions de garantie connues.
- ✓ La présentation d'une preuve d'achat valide (facture d'achat, ticket de caisse) permettant de déterminer l'âge de l'appareil est une obligation absolue pour bénéficier de la garantie.

- ✓ La présentation d'une preuve d'achat valable est également requise pour toute réparation, échange ou note de crédit en dehors de la période de garantie où TP Vision est censé intervenir.
- ✓ Les interventions dans le cadre de réparations, d'échanges et de notes de crédit en dehors de la période de garantie ne constituent pas une obligation légale et sont basées sur la « bonne volonté » de TP Vision.
- ✓ Tous les appareils défectueux qui sont échangés ou crédités seront collectés par nos centres de service.
- ✓ Des frais administratifs seront toujours facturés par le centre de service pour les appareils à créditer en dehors de la garantie.
- ✓ Des frais d'enquête seront également facturés par les centres de service pour les spécifications rejetées pour les réparations hors garantie.

Département	Numéro de téléphone/Adresse	Adresse électronique	Site web	Quand ?
Consommateur Entretien/ Revendeur Assistance	/	CSsupport.EUbnl@tpv-tech.com	/	-escalades impliquant à réparations
GXO/CE Réparation	Réparations Belgique: Brusselsesteenweg 330 3090 Overijse BE Réparations Luxembourg: Daltonstraat 48, 3316 GD Dordrecht	cerepair.customercentre@gxo.com	https://cerepair.eu/nl-be/	les demandes de détaillants avec liées à l'état des réparations. Veuillez noter que cette adresse électronique ne doit pas être utilisée pour l'enregistrement des réparations.
ASWO	+32 11 27 86 86	/	https://be.aswo.com/	commande de pièces en dehors de la 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