



CHARTRE SAV TP VISION EUROPE BV 2025

PHILIPS
AUDIO – VIDEO



Applicable du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025
France Métropolitaine uniquement

1. GARANTIE - DISPONIBILITE PIECES DETACHEES

1.1. Garantie

TP Vision Europe BV garantit le fonctionnement de ses produits audio vidéo conformément aux prescriptions de leur mode d'emploi, contre tout défaut de fabrication ou de composants. Cette garantie couvre le produit neuf pendant une durée de 2 ans à compter de la date de sa facturation par un Distributeur ou Point de Vente à un Consommateur final. En cas de panne d'un produit, **TP Vision Europe BV** assure gratuitement son échange dans les conditions prévues dans la présente Charte. Les consommables, accessoires et pièces d'esthétique non fonctionnelles ne sont pas garantis. Le service après-vente est effectué pendant la période de garantie uniquement et sur présentation d'un justificatif d'achat.

En plus de la garantie légale de conformité, visée aux articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation et de la garantie contre les vices cachés prévue à l'article 1641 du Code Civil, **TP Vision Europe BV** offre aux Consommateurs par l'intermédiaire de ses Revendeurs ou Points de Vente en compte avec sa succursale française, une garantie commerciale dont les conditions et modalités d'application sont définies dans la présente Charte. La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la présentation d'une facture d'achat Consommateur.

La garantie ne couvre pas les défaillances dues à une cause accidentelle, à un mauvais usage, à une négligence ou à une usure normale, et en cas de modifications ou réparations ou tentatives de réparation effectuées par des personnes non qualifiées, et reconnues comme telles par **TP Vision Europe BV** exclusivement. En aucun cas, la mise en œuvre de cette garantie ne peut donner droit à des dommages et intérêts.

En adhérant à cette Charte, le Distributeur ou Point de Vente s'engage à proposer aux Consommateurs une garantie commerciale au minimum identique à celle décrite dans la présente Charte. Il est entendu que le Distributeur peut, s'il le souhaite, proposer une garantie commerciale complémentaire pour les Consommateurs dont les coûts éventuels resteront à la charge du Distributeur.

Cette Charte concerne uniquement les produits de gammes Philips AUDIO VIDEO commercialisés par **TP Vision Europe BV** depuis le 1^{er} juin 2018, vendus en France métropolitaine et à utilisation exclusivement domestique.

1.2. Disponibilité des pièces détachées et des mises à jour logicielles

Conformément à l'article L. 111-4 et L. 111-6 du Code de la consommation "*le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle, ou de la date jusqu'à laquelle, les pièces indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. [...] Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien*".

Il n'existe pas de pièce détachée pour les produits Philips Audio Vidéo.

Pour les produits Audio, nous garantissons que ces produits comporteront des mises à jour logicielles et de sécurité requises à partir de la date de production initiale pour une période minimale de 3 ans ; cependant, en fonction du matériel et des spécifications, les mises à jour respectives peuvent durer jusqu'à 5 ans en cas de vulnérabilité de sécurité critique.

Il est important de noter que les mises à jour des applications tierces ne sont pas couvertes par cette garantie.

Une fois que vous avez déballé les produits et si une mise à jour logicielle est disponible, veuillez à l'exécuter sur le produit pour vous assurer que vous utilisez bien la dernière version logicielle.

2. PROCEDURE DE REMBOURSEMENT

Le Distributeur ou le Point de Vente doit :

- 1/ S'assurer que le produit est bien en panne.
- 2/ S'assurer que le produit dispose bien de la dernière version logicielle.
- 3/ Si la panne est constatée, fournir au Consommateur un produit Philips Audio Vidéo neuf identique ou équivalent dans la mesure du possible.
- 4/ Procéder à une demande d'ouverture de compte Service chez le prestataire de Services de TP Vision Europe BV, la société RTS-Infotip (procédure à part). NB : cette ouverture de compte ne se fait qu'une seule fois, avant la saisie de la première demande.
- 5/ Enregistrer sa demande de remboursement dans les **10 jours calendaires** suivant l'échange du produit en se connectant sur le portail Service RTS-Infotip à la marque Philips Audio Vidéo.

Conformément aux termes de l'article L217-3 et de l'article L217-13 du code de la consommation, lorsqu'un Consommateur fait le choix de la réparation mais qu'il est procédé à l'échange du produit, la durée de la garantie du produit Philips AUDIO VIDEO échangé est de 2 ans.

Sous réserve que la demande faite sur le site ne comporte pas d'erreur de saisie et que la demande soit acceptée par **TP Vision Europe BV**, un remboursement à la valeur du dernier prix facturé par TP Vision Europe BV sera effectué par le prestataire de Service de TP Vision Europe BV, la société RTS-Infotip, par virement bancaire sur le compte bancaire du Distributeur ou Point de Vente enregistré lors de la demande d'ouverture de compte RTS-Infotip.

Les produits échangeables retournés par les consommateurs doivent être complets avec l'ensemble des accessoires. Un produit incomplet est non conforme et peut ne pas être soumis à un remboursement lors d'un contrôle effectué par **TP Vision Europe BV**.

Sauf accord particulier, le Distributeur s'engage à conserver physiquement pendant **1 mois** les produits ayant fait l'objet d'un échange à compter de l'enregistrement du produit sur le portail RTS-Infotip. Les parties se mettront d'accord sur la façon de traiter les produits conservés : les produits seront soit à traiter dans le cadre de la DEEE par le Distributeur ou le Point de Vente lui-même, soit repris et contrôlés pour une analyse détaillée par **TP Vision Europe BV** (ou un de ses partenaires) qui se chargera ensuite du traitement dans le cadre de la DEEE.

Tous les frais administratifs, logistiques et liés au traitement de la DEEE seront pris en charge par le Distributeur ou le Point de Vente. Le Distributeur ou le Point de Vente ne pourra en aucun cas facturer **TP Vision Europe BV** de ces frais.

3. CONTACTS TP Vision Europe BV

3.1. Assistance aux Consommateurs – produits Philips Audio Vidéo

Informations avant achat, informations produits, mises à jour produits, promotions en cours, conseils d'utilisation, réclamations.

Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 16h00
01 86 65 15 62 (coût d'un appel local, sauf surcoût éventuel selon opérateur)
www.philips.fr

3.2. Assistance aux Professionnels

Un correspondant à votre service pour vous accompagner dans vos dossiers SAV, une procédure ou l'utilisation d'un site Internet : tv.service@tpv-tech.com (adresse dédiée uniquement aux Distributeurs et Points de Vente).

Fiches techniques, visuels, notices d'utilisation et mises à jour des appareils Philips Audio Vidéo :
www.p4c.philips.com

3.3. Portail Service du Prestataire RTS-Infotip :

<https://www.infotip-rt.com>