

# SERVICIO POSTVENTA TPVISION PARA TVs PHILIPS

## ¿Cómo debo contactar?

Para cualquier duda o asistencia técnica de un TV Philips, contacte con nuestro **servicio de atención al cliente** y solicite el número de referencia de su llamada, el cual servirá para poder localizar su caso en un futuro.

Únicamente **no se gestionarán devoluciones de producto o incidencias fuera de las condiciones de garantía** (Reparaciones estéticas, golpes o mal uso).

## Atención a CONSUMIDORES



[www.philips.es/support](http://www.philips.es/support)



91 349 65 82 | Lunes-Viernes: 08.00-20.00h  
Sábado: 09.00-18.00h

## Atención a PUNTOS DE VENTA



[www.infotip-rts.com](http://www.infotip-rts.com)



[dealerline.philipstv@tpv-tech.com](mailto:dealerline.philipstv@tpv-tech.com)



93 378 40 22 | Lunes-Viernes: 08.00-20.00h  
Sábado: 09.00-18.00h

## ¿Cuál es el periodo de garantía?

- **Productos vendidos a consumidor final:**  
2 años desde la fecha de compra.
- **Productos en preventa o stock:**  
14 meses desde fecha de producción. En este caso, superado el plazo, se puede solicitar asistencia técnica y TP Vision determinará si se le otorga garantía comercial extra. En ningún caso se realizarán adecuaciones de embalajes para la venta.

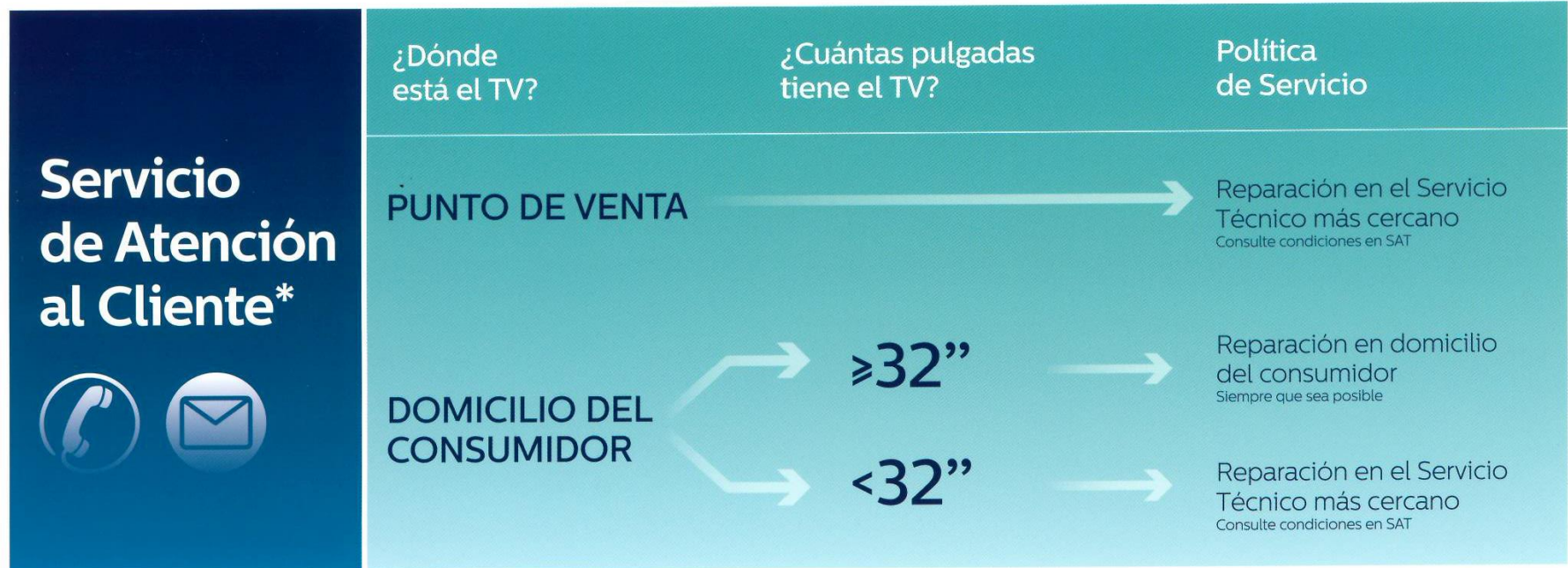
## ¿Cuándo corresponde un DOA a consumidor?

El TV podrá ser sustituido por otro similar o equivalente si el Servicio Técnico de TP Vision verifica que se cumplen los siguientes requisitos:

1. El RMA se abre en los primeros 15 días a partir de la fecha de compra, con los datos del consumidor (nombre y apellidos, domicilio y nº de teléfono).
2. El producto es de la **gama vigente** o de la **gama anterior con no más de 6 meses de antigüedad** desde la introducción de la gama vigente.
3. Se presenta **justificante de compra en regla**: ticket, factura o documento de garantía TP Vision **debidamente sellado y cumplimentado**.
4. El televisor incluye **todos sus componentes originales** (embalaje, peana, accesorios y documentación).
5. El televisor tiene **menos de 360 horas de funcionamiento** y presenta **fallo técnico** diagnosticado por el Servicio Técnico de TP Vision (no se considera fallo técnico aquellos síntomas solucionables a través de una nueva versión de software).
6. El televisor tiene un **aspecto visual acorde al de un aparato sin uso**, o el propio de un uso de 15 días (no se contempla mal uso del aparato, problemas de instalación ajenos al aparato, daños estéticos, etc.)

# SERVICIO POSTVENTA TPVISION PARA TVs PHILIPS

## ¿Cuál es la política de asistencia técnica?



TP Vision sustituirá el producto por uno igual o de similares prestaciones:

1. Siempre que no se pueda ejecutar la reparación o el tiempo de reparación exceda de 21 días naturales.
2. Si el Servicio Técnico diagnostica una **tercera avería** en el TV, no siendo consideradas para este cómputo las actualizaciones de software. No obstante, si se considera que el cambio de producto no soluciona la incidencia, TP Vision se reserva el derecho a proceder a la reparación-
3. Cuando se cumplan los requisitos para hacer un DOA.

\*La tienda siempre podrá solicitar asistencia técnica en nombre del consumidor, aun cuando el TV esté en el domicilio del cliente.