

## REGULAMIN PROGRAMU SERWISOWEGO

"Philips Door to Door"

(dalej „Regulamin”)

### §1 Postanowienia Ogólne

1. Organizatorem Programu Serwisowego „Philips Door to Door” (dalej „Program”) jest Philips Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-222 Warszawa, Al. Jerozolimskie 195B, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000352843, numer NIP 107-00-16-099 (dalej „Organizator”).
2. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług oferowanych przez Organizatora w ramach Programu, pod nazwą „Philips Door-to-Door”.

### §2 Miejsce i czas trwania Programu

1. Program prowadzony jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Program rozpoczyna się 1 lutego 2017 roku i kończy się 31 grudnia 2019 roku.

### §3 Uczestnictwo w Programie

1. Uczestnikami Programu mogą być wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
2. Uczestnictwo w Programie jest dobrowolne. W Programie mogą brać udział uczestnicy, którzy dokonali zakupu Produktów PHILIPS objętych Programem i którzy utworzyli konto na stronie My Philips pod adresem [www: https://www.philips.pl/MójPhilips](https://www.philips.pl/MójPhilips) (dalej „Uczestnik”).
3. W Programie nie mogą brać udziału:
  - a) osoby prawne, jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą i dokonujące zakupu produktów związanego bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoby które nabywają produkty objęte Programem bezpośrednio od Organizatora,
  - b) osoby, które w ramach prowadzonej działalności gospodarczej mają zawarte z Organizatorem umowy dystrybucyjne lub inne umowy, których przedmiotem jest dostawa produktów objętych Programem.

4. Programem objęte są wyłącznie produkty fabrycznie nowe zakupione w okresie trwania Programu przez Uczestników w punktach sprzedaży znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w stosunku do których gwarantem jest Organizator.

#### **§4 Cel i zasady Programu**

1. Celem Programu jest zapewnienie, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, wysokiej klasy obsługi posprzedażowej dla Uczestników, która obejmuje:
  - a) bezpłatny odbiór produktu przez kuriera od Uczestnika i dostarczenie do Autoryzowanego Centrum Serwisowego Philips,
  - b) naprawę gwarancyjną produktu,
  - c) bezpłatne dostarczenie kurierem naprawionego produktu pod adres, z którego produkt został pierwotnie odebrany.
2. Opisane w niniejszym Regulaminie usługi w ramach Programu świadczone są przez Organizatora za pośrednictwem wskazanej firmy kurierskiej oraz Autoryzowanego Centrum Serwisowego Philips na terytorium Polski.
3. Usługi świadczone na rzecz Uczestników w ramach Programu są bezpłatne w przypadku łącznego spełnienia wszystkich następujących warunków:
  - a) Produkt jest objęty Programem zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz ochroną gwarancyjną zgodnie z warunkami Ograniczonej Gwarancji Producenta Philips dołączonej do Produktu;
  - b) W ciągu 30 dni od daty zakupu Produkt został zarejestrowany w klubie Mój Philips na stronie <https://www.philips.pl/myphilips/login.html#tab=register-product> poprzez:
    - I. podanie daty zakupu, miejsca zakupu (nazwa i adres sprzedawcy) oraz ceny brutto zakupu;
    - II. przesłanie skanu lub zdjęcia dowodu zakupu. Jako dowód zakupu nie będą uznawane potwierdzenia dokonania płatności (druki KP, potwierdzenia transakcji kartą, potwierdzenia przelewu, itp.) czy też dokumenty wydania/dostawy towaru, a także dokumenty nie zawierające zarazem: daty wystawienia, numeru dokumentu, nazwy i adresu wystawcy dowodu zakupu, jednoznacznego określenia zakupionego towaru i ceny zakupu brutto produktu.
    - III. podanie numeru seryjnego Produktu;
    - IV. wskazanie modelu Produktu;

- V. podanie następujących danych Uczestnika: imię i nazwisko, ulica, numer domu/mieszkania, miasto, kod pocztowy, województwo, telefon, adres email

O zachowaniu terminu rejestracji Produktu, o którym mowa powyżej decyduje data i godzina wysłania danych na serwer Organizatora.

- c) Podczas rejestracji Produktu, o której mowa powyżej, Uczestnik wyrazi zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, otrzymywanie informacji handlowych dotyczących produktów PHILIPS drogą elektroniczną oraz zgodę dla celów marketingu bezpośredniego przez zaznaczenie odpowiednich pól formularza.
- d) zgłaszana przez Uczestnika usterka jest usterką nie wynikłą z niestosowania się do zaleceń zawartych w instrukcji obsługi oraz jest objęta ochroną gwarancyjną Organizatora;
4. Organizator powierza wykonywanie usług transportowych Programu firmie kurierskiej. Warunki i terminy dostaw Produktu określa regulamin przewoźnika. Informacje na temat firmy kurierskiej obsługującej Program znajdują się w wiadomości przesłanej Klientowi drogą elektroniczną na adres email wskazany podczas rejestracji.
5. Przystąpienie do Programu nie ogranicza uprawnień Klienta z tytułu rękojmi za wady Produktu lub uprawnień z tytułu gwarancji, ani uprawnień do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość przewidzianych w obowiązujących.
6. W przypadku powzięcia przez Organizatora wątpliwości co do prawdziwości lub prawidłowości dowodu zakupu, Organizator ma prawo zażądać od Uczestnika przesłania, oryginalnego dowodu zakupu w celu jego weryfikacji zawiadamiając go o tym drogą mailową lub telefoniczną. Po dokonaniu weryfikacji, najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania, Organizator odsyła Uczestnikowi oryginał dowodu zakupu i informuje o decyzji odnośnie przystąpienia do Programu.
7. Aby skorzystać z usług oferowanych w ramach Programu, Uczestnik może dokonać zgłoszenia usterki Produktu w ramach Programu :
- a) telefonicznie pod numerem telefonu Biura Obsługi Klienta (dalej również „BOK”) - 22 397 15 06, w dni robocze (z wyłączeniem sobót, niedziel i dni wolnych od pracy) w godzinach 8:00- 18:00. Koszt połączenia z BOK to opłata za jedną jednostkę taryfikacyjną wg cennika operatora. Podczas kontaktów i zgłoszeń związanych z usługą Door to Door dokonywanych poprzez Infolinię – konsultant Infolinii działa w imieniu Philips Polska Sp. z o.o.
- b) za pośrednictwem portalu społecznościowego Facebook, pod adresem <https://www.facebook.com/PhilipsPolska>, w ramach Programu 7 dni w tygodniu w

godzinach 8:00 – 23.00. (UWAGA – w przypadku zgłoszenia chęci skorzystania w Programu za pośrednictwem portalu społecznościowego Facebook w dni ustawowo wolne od pracy i po godzinie 17.00 w dni robocze, Organizator zastrzega sobie prawo wykonania usługi rozumianej jako zamówienie przesyłki kurierskiej z opóźnieniem wynikających z godzin pracy firmy kurierskiej).

8. W każdym przypadku Uczestnik zobowiązany jest podać osobie kontaktowej ze strony Organizatora swój adres e-mail, który jest również nazwą użytkownika na koncie Mój Philips, a także inne niezbędne do skorzystania z Programu informacje.
9. Po otrzymaniu zgłoszenia Organizator zapewnia w ustalonym terminie bezpłatny odbiór produktu przez kuriera od Uczestnika i dostarczenie do Autoryzowanego Centrum Serwisowego Philips, które dokonuje naprawy gwarancyjnej, zgodnie z warunkami udzielonej przez Organizatora gwarancji na produkt.
10. W przypadku stwierdzenia przez Autoryzowane Centrum Serwisowe Philips, że zgłoszona usterka nie podlega warunkom gwarancji, Uczestnik otrzyma na wskazany w zgłoszeniu adres email stosowną informację a także kosztorys ewentualnego usunięcia usterki (naprawy produktu). Uczestnik w ciągu 7 (słownie „siedmiu”) dni roboczych w informacji zwrotnej potwierdza chęć skorzystania z odpłatnej naprawy (pozagwarancyjnej), zgodnie z otrzymanym kosztorysem. W przypadku braku potwierdzenia przez Uczestnika chęci skorzystania z opcji naprawy, Produkt zostanie do Uczestnika odesłany bez wykonania naprawy. W przypadku stwierdzenia ze uszkodzenia / usterki produktu nie są objęte udzielona gwarancja, a jednocześnie Uczestnik nie wyrazi zainteresowania dokonaniem naprawy zgodnie z kosztorysem, Organizator dokona zwrotu produktu na koszt Uczestnika. Koszt przesyłki w jedną stronę wynosi 15 zł brutto przy czym Uczestnik może odebrać sprzęt z punktu serwisowego także osobiście.
11. W trakcie rejestracji do Programu, jak również podczas korzystania z usług Programu, Klient jest zobowiązany do:
  - a. podawania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, niewprowadzających w błąd;
  - b. aktualizacji podanych w formularzu rejestracyjnym Mój Philips danych, niezwłocznie po każdej zmianie tych danych.

## **§5 Reklamacje**

1. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Programu oraz reklamacje związane z uczestnictwem w Programie mogą być zgłaszane w czasie trwania Programu oraz 30 dni po zakończeniu Programu.

2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji **usług świadczonych w Programie** w terminie 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia, w którym wystąpiło zdarzenie będące przedmiotem reklamacji.
3. Reklamacje mogą być składane telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu 22 397 15 06 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 08: 00 - 18: 00, która taką reklamację przyjmie oraz drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktowy na stronie [www.PHILIPS.pl](http://www.PHILIPS.pl).
4. Reklamacje zgłaszane za pośrednictwem listu poleconego lub przesyłki kurierskiej należy przesyłać na adres: Philips Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy: 02-222, Al. Jerozolimskie 195B, z dopiskiem: Philips Door to Door.
5. O zachowaniu terminu do wniesienia reklamacji decyduje data stempla pocztowego lub data nadania przesyłki kurierskiej, natomiast w przypadku zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną – data wysłania e-maila za pomocą formularza kontaktowego.
6. Reklamacje rozpatruje komisja powołana przez Organizatora. O wyniku postępowania reklamacyjnego komisja powiadamia Uczestnika Programu w taki sam sposób, w jaki reklamacja została przesłana – listownie na adres podany w reklamacji– w przypadku otrzymania reklamacji za pośrednictwem poczty lub kuriera; drogą elektroniczną – w przypadku otrzymania reklamacji poprzez formularz kontaktowy, w **ciągu 14** dni od daty otrzymania reklamacji przez Organizatora.
7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Uczestnikowi przysługuje prawo do dochodzenia nieuwzględnionych roszczeń we właściwym sądzie powszechnym. Prawo powyższe przysługuje Uczestnikowi również w przypadku nieskorzystania przez Uczestnika z postępowania reklamacyjnego opisanego w niniejszym Regulaminie.

## **§6 Dane Osobowe**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji Programu, w tym danych zebranych przez konsultanta podczas kontaktu Uczestnika z infolinią działającego w imieniu Philips Polska Sp. z o.o., jest Philips Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-222), Al. Jerozolimskie 195 B.
2. Na potrzeby Programu będą przetwarzane dane osobowe: imię i nazwisko, ulica, numer domu/mieszkania, miasto, kod pocztowy, województwo, telefon, adres email.
3. Podane dane będą przetwarzane w celu realizacji Programu w szczególności posłużą do ustalenia prawa do korzystania z usług objętych programem, realizacji usług zgodnie z Programem, kontaktu z Uczestnikiem oraz w celu rozpatrzenia ewentualnych reklamacji Podanie danych osobowych w celu realizacji Programu jest dobrowolne, choć niezbędne dla prawidłowego przeprowadzenia Programu.

4. Administrator danych osobowych powierzy przetwarzanie danych osobowych Uczestników Programu w niezbędnym do jego realizacji zakresie firmie kurierskiej oraz punktom serwisowym na podstawie umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.
5. Podstawą prawną do przetwarzania danych w celu realizacji Programu jest zgoda Uczestnika (art. 6 ust. 1 pkt a) Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
6. Dane osobowe Uczestników zbierane w celu przeprowadzenia Programu zostaną usunięte lub zanonimizowane najpóźniej w terminie 60 dni od zakończenia Programu. Nie dotyczy to danych osobowych, które będą niezbędne dla rozpatrzenia złożonych reklamacji lub innych roszczeń jak również danych, których dalsze przetwarzanie będzie niezbędne ze względu na ciążące na administratorze obowiązki wynikające z przepisów prawa (m.in. prawa podatkowego).
7. Wzięcie udziału w Programie wymaga założenia konta „Mój Philips” świadczonego za pośrednictwem witryny <https://www.philips.pl/myphilips/> przez Philips Koninklijke N.V. z siedzibą w Eindhoven, Groenewoudseweg 1, 5621 BA, Eindhoven, Holandia. Zasady funkcjonowania konta i przetwarzania danych osobowych w ramach konta opisane są w regulaminie dostępnym na [www.philips.pl/myphilips/regulamin](http://www.philips.pl/myphilips/regulamin). Warunkiem skorzystania z Usługi jest zachowanie konta „Mój Philips” do momentu skorzystania z Usługi (po upływie powyższego terminu konto może zostać usunięte bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji dla Uczestnika). Wymagane jest również wyrażenie na rzecz Philips Koninklijke N.V. zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz na otrzymywanie informacji handlowych drogą telefoniczną i na adres e-mail. Wyrażenie zgód jest dobrowolne lecz niezbędne do korzystania z usługi objętej Programem Door to door. Dane osobowe będą przetwarzane przez Philips Koninklijke N.V. w celach marketingowych na zasadach opisanych w zgodzie z warunkami opisanymi w [Zasadach Korzystania z Witryny dostępnych pod adresem: https://www.philips.pl/a-w/zasady-korzystania.html](http://www.philips.pl/a-w/zasady-korzystania.html). Zgoda może być w każdej chwili cofnięta przez Uczestnika (zgodnie z wymienionymi zasadami), co nie powoduje wykluczenia z Programu lub utraty możliwości skorzystania z Usługi.
8. Dane osobowe są chronione środkami technicznymi i organizacyjnymi, aby zagwarantować odpowiedni poziom ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
9. Uczestnikom przysługuje prawo do:
  - a. uzyskania informacji na temat przetwarzania danych osobowych, w tym o kategoriach przetwarzanych danych i ewentualnych odbiorcach danych osobowych,
  - b. żądania skorygowania nieprawidłowych danych osobowych lub uzupełnienia niekompletnych danych osobowych,
  - c. żądania usunięcia danych osobowych - poprzez zgłoszenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania,

- d. żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych – jeżeli spełnione zostaną wymogi prawne uzasadniające takie ograniczenie,
  - e. przenoszenia danych osobowych – poprzez otrzymanie ich od administratora formacie umożliwiającym ich przekazanie wybranemu przez uczestnika podmiotowi trzeciemu,
  - f. złożenia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (Prezes UODO), ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane sprzecznie z prawem.
10. Wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem danych osobowych powinny być kierowane do inspektora ochrony danych pod adres [privacy@philips.com](mailto:privacy@philips.com) lub <https://www.philips.com/a-w/privacy/questions-and-feedback.html>. Można również wnieść skargę do organu nadzoru: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (Prezes UODO).

### **§7 Postanowienia końcowe**

1. Zasady przeprowadzania Programu określa niniejszy Regulamin.
2. Niniejszy regulamin jest dostępny do wglądu w siedzibie Organizatora oraz na stronie internetowej [www.philips.pl](http://www.philips.pl). Uczestnicy mogą również zapoznać się z treścią Regulaminu dzwoniąc na numer telefonu 22 397 15 06 lub wysyłając wiadomość e-mail z formularza kontaktowego na stronie [www.philips.pl](http://www.philips.pl). Koszt połączenia telefonicznego z BOK to opłata za jedną jednostkę taryfikacyjną wg cennika operatora.
3. Dodatkowe informacje o Programie i produktach Philips będą udzielane pod numerem infolinii Philips: 22 397 15 06 (czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 18.00).
4. Przystąpienie do Programu jest równoznaczne z zapoznaniem się Uczestnika z treścią niniejszego Regulaminu i jego akceptacją. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy polskiego prawa.
5. Organizatorowi przysługuje prawo do zmiany Regulaminu a także do przerwania lub zawieszenia Programu lub do jej wcześniejszego zakończenia w zakresie dozwolonym przez przepisy prawa. W takim przypadku Organizator opublikuje informację na stronie <https://www.philips.pl/>, ze odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu nie będą naruszać praw już nabytych przez Uczestników oraz nie będą pogarszać warunków Programu. W przypadku zmiany Regulaminu, po uprzednim poinformowaniu o tym Uczestników będą oni mieli prawo, bez żadnych konsekwencji, odstąpić od udziału w Programie.