

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 4 stycznia 2021 roku i kończy się 31 grudnia 2021 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. 22¹ 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/MojPhilips](https://www.philips.pl/MojPhilips) (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.
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 Uczestników przetwarzanych w celu realizacji Promocji jest Philips Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-222), Al. Jerozolimskie 195 B. Ponadto, w zakresie, w jakim Uczestnik – zgodnie z zasadami Promocji – dokonuje założenia konta i rejestracji Produktu Promocyjnego w klubie „Mój Philips” oraz wyraża dobrowolną zgodę na otrzymywanie informacji o produktach i usługach marki Philips oraz o promocjach z nimi związanych, administratorem jego danych osobowych jest Philips Koninklijke N.V. z siedzibą w Eindhoven, Groenewoudseweg 1, 5621 BA, Eindhoven, Holandia (zwana dalej „Philips Koninklijke N.V.”).
2. Dane osobowe Uczestników będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w tym zgodnie z Rozporządzeniem PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w

sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanym dalej „**RODO**”.

3. Dane osobowe Uczestników będą przetwarzane przez Organizatora Promocji w następujących celach i w oparciu o wskazane poniżej podstawy prawne:

	Cel przetwarzania	Podstawa prawna
1.	<p>Zawarcie z Uczestnikiem umowy o uczestnictwo w Promocji i jej wykonanie zgodnie z postanowieniami Regulaminu, w tym w szczególności:</p> <p>a) weryfikacja czy spełnione zostały warunki udziału Uczestnika w Promocji i przyznania mu dodatkowej gwarancji na Produkt Promocyjny ;</p> <p>b) przyznanie Uczestnikowi dodatkowej gwarancji na Produkt Promocyjny;</p> <p>c) przyjmowanie, rozpatrywanie i odpowiadanie na reklamacje składane przez Uczestnika;</p> <p>d) wykonanie innych praw i obowiązków spoczywających na Organizatorze w związku z zawarciem z Uczestnikiem umowy o jego uczestnictwo w Promocji.</p>	<p>Przetwarzanie danych osobowych Uczestnika w tym celu jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy o uczestnictwo w Promocji, jaka zawierana jest przez Organizatora z Uczestnikiem w chwili przystąpienia Uczestnika do Promocji i akceptacji jej Regulaminu (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO).</p>
2.	<p>Komunikacja z Uczestnikiem w sprawach związanych z Promocją, w tym udzielanie odpowiedzi na pytania kierowane przez Uczestnika do Organizatora Promocji.</p>	<p>Przetwarzanie danych osobowych Uczestnika w tym celu jest niezbędne do wykonania umowy o uczestnictwo w Promocji (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), a w zakresie komunikacji wykraczającej poza wykonanie tej umowy, przetwarzanie jest niezbędne do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Organizatora, jakim jest komunikacja z Uczestnikiem w sprawach związanych z Promocją i jej zasadami, w tym udzielanie niezbędnych informacji, wyjaśnień oraz pomocy (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).</p>

3.	Podejmowanie przez Organizatora czynności związanych z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną roszczeń związanych z udziałem Uczestnika w Promocji, w tym z jego działaniami, zaniechaniami lub podnoszonymi roszczeniami.	Przetwarzanie danych osobowych Uczestnika w tym celu jest niezbędne do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Organizatora, jakim jest ochrona jego praw i interesów, a także przeciwdziałanie nadużyciom, oszustwom i łamaniu postanowień Regulaminu Promocji przez Uczestników (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
4.	Wykonywanie przez Organizatora czynności o charakterze rozliczeniowym, rachunkowym i księgowym.	Przetwarzanie danych osobowych Uczestnika w tym celu jest niezbędne do wypełnienia przez Organizatora ciężących na nim obowiązków prawnych wynikających z przepisów prawa, w szczególności z przepisów prawa podatkowego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO).

4. Ponadto, dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą przez Philips Koninklijke N.V.:

- a) w celu założenia konta i rejestracji Produktu Promocyjnego w klubie „Mój Philips” (zgodnie z treścią § 5 ust. 3 lit. b Regulaminu). Usługa „Mój Philips” świadczona jest za pośrednictwem witryny <https://www.philips.pl/myphilips/> przez spółkę Philips Koninklijke N.V. . Warunki i zasady korzystania z Usługi „Mój Philips” oraz sposób przetwarzania danych osobowych jej użytkowników określa regulamin dostępny na stronie internetowej: www.philips.pl/myphilips/regulamin;
- b) w celu wysyłki na rzecz Uczestnika drogą elektroniczną informacji handlowych o produktach i usługach marki Philips oraz o promocjach z nimi związanych – o ile Uczestnik wyrazi na to zgodę (zgodnie z treścią § 5 ust. 4 Regulaminu). W takim wypadku dane osobowe Uczestnika przetwarzane będą przez Philips Koninklijke N.V. na zasadach opisanych w Polityce prywatności opublikowanej pod adresem internetowym: <https://www.philips.pl/a-w/zasady-poufnosci.html>. Zgoda na otrzymywanie ww. informacji handlowych i na przetwarzanie danych osobowych Uczestnika w tym celu jest dobrowolna i niezależna od udziału w Promocji oraz może być w każdej chwili przez niego cofnięta (zgodnie z wymienionymi zasadami), co nie powoduje wykluczenia lub utraty przez Uczestnika dodatkowej gwarancji w Promocji.

5. Organizator może udostępnić dane osobowe Uczestnika następującym podmiotom:

- a) usługodawcom, którzy na podstawie umów zawartych z Organizatorem świadczą na jego rzecz określone usługi powiązane z przeprowadzeniem Promocji, których wykonanie wiąże się z koniecznością dostępu i przetwarzania danych osobowych Uczestników, np. Philips Koninklijke N.V. (w szczególności w zakresie pomocy technicznej związanej z organizacją

- Promocji, w tym wysyłki informacji o przyznanej dodatkowej gwarancji), dostawcom usług informatycznych, audytowych, prawnych;
- b) podmiotom uprawnionym do ich uzyskania na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. urząd skarbowy, policja, sąd).
6. Dane osobowe Uczestników zbierane przez Organizatora w celu przeprowadzenia Promocji przechowywane będą do czasu zakończenia Promocji, z tym zastrzeżeniem, że nie dotyczy to danych osobowych:
- a) przetwarzanych w związku z reklamacjami złożonymi przez Uczestników lub w związku z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną przed innymi roszczeniami – w takim wypadku dane osobowe Uczestnika mogą być przechowywane przez Organizatora do czasu przedawnienia tych roszczeń;
 - b) przetwarzanych w związku z wykonywaniem obowiązków ciążących na Organizatorze, wynikających z obowiązujących przepisów prawa – w takim wypadku dane osobowe uczestnika przechowywane będą przez Organizatora przez czas niezbędny do wypełnienia tych obowiązków.
7. Podanie danych osobowych przez Uczestnika jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w Promocji.
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 sprzeciwu wobec przetwarzania;
 - g. złożenia skargi do organu nadzorczego Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są przetwarzane sprzecznie z prawem.
10. Kontakt z administratorem danych osobowych Użytkowników: :
- i) wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem danych osobowych w celach, o których mowa w ust. 3 powyżej, powinny być kierowane do Inspektora Ochrony Danych Osobowych powołanego przez Organizatora na adres: dpo.cee@philips.com,
 - ii) wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem danych osobowych w celach, o których mowa w ust. 4 powyżej, powinny być kierowane do Inspektora Ochrony

Danych Osobowych powołanego przez Philips Koninklijke N.V. na adres: privacy@philips.com.

§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. 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. 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.