

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für ProTect-Pläne

### 1. ProTect-Pläne

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln den Kauf eines Panasonic Connect "**ProTect-Plans**", der **Dienstleistungen und Support für Panasonic Connect Media Entertainment-Hardware** ("**Service**") **bereitstellt**. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich der Datenschutzrichtlinie von Panasonic, ("**Bedingungen**") können von Zeit zu Zeit in Übereinstimmung mit den Bedingungen geändert werden.
- 1.2. Durch die Nutzung des Dienstes akzeptiert der Kunde die Bedingungen und erklärt sich damit einverstanden, diese einzuhalten.

### 2. Definitionen

- 2.1. "**ProTect Plan**" ist der Name, der für unsere optionalen 60-monatigen Hardware-Support-Deckungspläne verwendet wird.
- 2.2. "**Kunde**" bezeichnet den Käufer des Dienstes.
- 2.3. "**Panasonic**" steht für die Panasonic Connect Europe GmbH mit Sitz in der Hagenauer Straße 43, 65203 Wiesbaden, Deutschland, und ihre verbundenen Unternehmen.
- 2.4. "**Partei**" und "**Parteien**" bezeichnet gemeinsam den Kunden und Panasonic, zusammen "**die Parteien**" und jeweils "eine Partei".
- 2.5. "**Werktage**" sind Montag bis Freitag, ausgenommen Wochenenden und Feiertage.
- 2.6. "**Arbeitszeit**" bezeichnet Stunden zwischen 9 und 17 Uhr MEZ an einem Werktag.
- 2.7. "**Hardware**" bezeichnet ein Broadcast- oder ProAV-, Projektor- oder professionelles Display-Produkt, das von Panasonic Connect Europe verkauft wird.
- 2.8. "**First Level Support**" bezeichnet eine Unterstützung durch unser Kundenkontaktteam.
- 2.9. "**Second Level Support**" bezeichnet den technischen Support, der von einem technischen Spezialisten geleistet wird.
- 2.10. "**Serviceportal**" bezeichnet unser Connect Customer Service Portal, ein Online-Portal, in dem Kunden ihre Produkte registrieren, die Standardgarantie zusammen mit optionalen Dienstleistungen aktivieren und Support anfordern und alle offenen Reparaturanfragen verwalten können.

### 3. Kauf des Dienstes

- 3.1. Der Dienst wird nur beim Kauf ("**Kauf**") in Übereinstimmung mit den Bedingungen bereitgestellt.
- 3.2. Um den Service im Rahmen eines ProTect-Plans in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde einen hardwarespezifischen ProTect-Plan von Panasonic Connect oder einem Händler erwerben. Der Service ist optional und muss zusammen mit der entsprechenden Hardware oder innerhalb von 30 Tagen nach dem Kaufdatum der Hardware erworben werden.
- 3.3. Um Serviceschutz zu erhalten, muss der Kunde den ProTect-Plan auf dem Connect-Kundendienstportal mit dem Zertifikat aktivieren, das er nach dem Kauf eines ProTect-Plans von Panasonic Connect oder einem Wiederverkäufer erhält.
- 3.4. Die Aktivierung kann hier durchgeführt werden: <https://service.eu.connect.panasonic.com>
- 3.5. Die Aktivierung sollte innerhalb von 30 Tagen ab dem Kaufdatum des ProTect-Plans unter Verwendung der auf dem einmaligen Zertifikat angegebenen Informationen erfolgen (die Modellnummer und die Seriennummer der unterstützten Hardware müssen zusammen mit einem Aktivierungscode eingegeben werden, der auf dem ProTect-Plan-Zertifikat angegeben ist).

### 4. Gültigkeit

- 4.1. Die Dienstzeit beträgt 60 Monate. Der Leistungszeitraum beginnt mit dem Rechnungsdatum an den ersten Endnutzer.
- 4.2. Wenn das vom Kunden angegebene "Startdatum" mehr als 12 Monate nach dem von Panasonic Connect abgedeckten Hardware-Rechnungsdatum liegt, wird Panasonic um Klärung des Grundes für die Verzögerung bei der Aktivierung bitten und kann beschließen, das Startdatum des Dienstes zu ändern, um dem Alter des Geräts bei der Aktivierung besser zu entsprechen, oder den Dienst zu kündigen.

- 4.3. Der Service gilt nur für das Hardware-Modell/die Seriennummer, die bei der Aktivierung registriert wurde (siehe Punkt 3.05), und der Service ist nicht übertragbar, es sei denn, Panasonic hat dem schriftlich zugestimmt.

## 5. Gebiet

- 5.1. Der Dienst ist in den folgenden Gebieten verfügbar: Europäische Union, Europäischer Wirtschaftsraum, Schweiz und Vereinigtes Königreich.

## 6. Bereitstellung des Dienstes

Der Dienst umfasst:

- 6.1. Zugriff auf Software- und Firmware-Downloads über das Internet.
- 6.2. Proaktive Benachrichtigungen für registrierte Hardware im Zusammenhang mit Qualitätsproblemen.
- 6.3. Ersatzteile, Arbeit und Logistik für Hardwarefehler mit einer angestrebten Bearbeitungszeit von 5 Tagen für Werkstattreparaturen (von der Abholung bis zur Rücksendung); Dies gilt zusätzlich zu einer etwaigen gesetzlichen Gewährleistungsregelung.
- 6.4. Der Zugang zu einer Leiheinheit liegt im Ermessen von Panasonic. Wir können beispielsweise eine Reparatur vor Ort anbieten oder die Ausleihe eines ähnlichen Modells im Falle einer verlängerten Reparaturzeit für Probleme, die durch den Service abgedeckt sind, anbieten.
- 6.5. Zugang zu lokalen technischen Spezialisten für die Lösung komplexer Probleme. Nach unserem Ermessen werden wir nach unserer ersten Symptomvalidierung bei komplexen Problemen vor Ort sein. Wir behalten uns das Recht vor, diesen Support in Rechnung zu stellen, wenn sich herausstellt, dass der Grund für das Problem auf etwas anderes als die Hardware, das Design, die Firmware oder die Software von Panasonic zurückzuführen ist.
- 6.6. First-Level-Support über mehrsprachigen Helpdesk per E-Mail oder Telefon in den Sprachen Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Polnisch, Italienisch, Schwedisch und Niederländisch
- 6.7. Second-Level-Support in englischer Sprache.
- 6.8. Erbringung der Dienstleistung an Werktagen innerhalb der Arbeitszeit.
- 6.9. Zugang zu kostenlosem Verpackungsmaterial auf Anfrage (ausgenommen Flachbildschirm).
- 6.10. Ein kostenloser technischer Statusbericht für alle reparierten / gewarteten Produkte.
- 6.11. Ein Premium-Konto für unser Kundenportal, das Asset-Management einschließlich Garantie- und Serviceplanstatus mit Sichtbarkeit des Fallstatus für alle registrierten Mitglieder desselben Kontos bietet.

## 7. Service-Anfrage-Verfahren

- 7.1. Wenn der Kunde technische Probleme hat oder Beratung im Zusammenhang mit Hardware sucht, die von einem ProTect-Plan abgedeckt wird, kann der Kunde das spezielle "Support-Anfrageformular" verwenden, das über das Connect Customer Service Portal verfügbar ist, oder er kann sich per E-Mail an das Panasonic-Kundendienstteam wenden, indem er eine E-Mail an folgende Adresse sendet: [connect.service@eu.panasonic.com](mailto:connect.service@eu.panasonic.com).  
Wenn der Kunde es vorzieht, Panasonic telefonisch zu kontaktieren, kann die lokale Rufnummer über das Portal gefunden werden: <https://service.eu.connect.panasonic.com>.  
Bei der Kontaktaufnahme mit Panasonic sollte der Kunde seine Modellnummer und Seriennummer angeben, die beide auf dem Hardware-Seriennummernschild zu finden sind, da wir so alle Anfragen besser unterstützen können.

## 8. Service-Gebühr

Der Kunde zahlt eine einmalige Gebühr ("**Servicegebühr**") für den Zugriff auf den Service. Die Servicegebühr umfasst alle Kosten für die Bereitstellung des ProTect-Plans mit Ausnahme der unten unter Punkt 10 aufgeführten Probleme.

## 9. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist verantwortlich für:

- a) Führen Sie eine aktuelle Sicherungskopie der Konfigurationseinstellungen, um eine im Rahmen dieser Bedingungen bereitgestellte Ersatzleiheinheit konfigurieren zu können. Panasonic ist nicht dafür verantwortlich, eine Sicherungskopie von Kundenhardware durchzuführen. In

Ermangelung eines vom Kunden durchgeführten Backups ist der Kunde nach der Bereitstellung des Dienstes für die Konfiguration der Hardware für seine Installation/Umgebung verantwortlich.

- b) Bereitstellung defekter Hardware zur Abholung durch unseren Kurier, einschließlich der Sicherstellung, dass das defekte Produkt angemessen verpackt ist, um Schäden während des Transports zu vermeiden. Wenn Sie keine geeignete Verpackung haben, kann Panasonic diese auf Anfrage zur Verfügung stellen, dies kann jedoch die Gesamtreparaturzeit verlängern.

## 10. Ausschlüsse vom Dienst

Folgendes wird durch den Dienst nicht abgedeckt:

- a) Installation, Konfiguration und Vor-Ort-Support;
- b) Unterstützung des Kundennetzwerks;
- c) Anschließen von Kabeln, Anzeigemonitor, Umschalten;
- c) Ausbildung;
- d) Hardware-Backup und ggf. Backup der Konfigurationseinstellungen;
- e) Alle Produkte oder Teile, die eine begrenzte natürliche Lebensdauer haben oder als Verbrauchsmaterial gelten, wie z. B. Filter und Batterien;
- f) Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass das Produkt nicht in Übereinstimmung mit der Bedienungsanleitung oder den technischen und/oder Sicherheitsstandards des Landes, in dem das Produkt verwendet wird, verwendet wird;
- g) Mängel, die durch Unfall, Feuer, Vernachlässigung, Missbrauch, Abnutzung, unsachgemäße Verwendung, unsachgemäße Installation, Rauchverunreinigung, Eindringen von Flüssigkeiten oder anderen Fremdkörpern in das Produkt oder während des Transports zum oder vom Käufer verursacht wurden;
- h) Defekte, die durch die Verwendung von Teilen oder Zubehör verursacht wurden, die nicht von Panasonic stammen, oder durch Einstellung, Reparatur, Modifikation oder Demontage durch eine nicht von Panasonic autorisierte Person.
- i) Projektor-Lichtquelle: Fehler, die nach 20.000 Stunden auftreten.

## 11. Haftung

- 11.1. Soweit sich aus diesen Bedingungen einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet Panasonic bei einer Verletzung vertraglicher und außervertraglicher Pflichten nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.2. Panasonic haftet für angemessene und unmittelbare Schäden im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Panasonic vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z.B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung) nur für
  - a. Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
  - b. Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung von Panasonic jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.
- 11.3. Die sich aus Ziffer 11.2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch gegenüber Dritten sowie bei Pflichtverletzungen von Personen (auch zu deren Gunsten), deren Verschulden Panasonic nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat. Sie gelten nicht, soweit ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen wurde und für Ansprüche des Käufers nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.4. Unter Berücksichtigung der oben genannten Bestimmungen haftet Panasonic nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Konfigurationseinstellungen und aufgezeichneten Medien bei der Bereitstellung des Dienstes oder für indirekte Schäden oder Folgeschäden.

## 12. Höhere Gewalt

Panasonic haftet nicht für das Versäumnis oder die Verzögerung bei der Erfüllung einer Verpflichtung aus diesen Bedingungen, die durch unvorhergesehene Umstände verursacht werden, die außerhalb seiner angemessenen Kontrolle liegen, wie z. B. schwerwiegende Ereignisse wie höhere Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: höhere Gewalt, Überschwemmung, Dürre, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen; Epidemie oder Pandemie;

Terroranschlag, Bürgerkrieg, innere Unruhen oder Unruhen, Krieg, Kriegsdrohung oder Kriegsvorbereitung, bewaffneter Konflikt, Verhängung von Sanktionen, Embargo oder Abbruch diplomatischer Beziehungen; nukleare, chemische oder biologische Verseuchung oder Überschallknall; Gesetze oder Maßnahmen, die von einer Regierung oder Behörde ergriffen werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Auferlegung von Export- oder Importbeschränkungen, Quoten oder Verboten oder die Nichterteilung einer erforderlichen Lizenz oder Zustimmung sowie alle von einer Regierung oder Behörde herausgegebenen Richtlinien, die eine umsichtige Handelspartei umsetzen würde; Einsturz von Gebäuden, Feuer, Explosion oder Unfall; Arbeits- oder Handelskonflikte, Streiks, Arbeitskampfmaßnahmen oder Aussperrungen (außer in jedem Fall von der Partei, die sich auf diese Klausel berufen möchte, oder von Unternehmen derselben Gruppe wie diese Partei); und Unterbrechung oder Ausfall des Versorgungsdienstes. oder Ausfall oder Verzögerung seitens der Lieferanten oder Subunternehmer von Panasonic, für die Panasonic nicht verantwortlich ist (z. B. Kurier). Ein solches Ereignis entbindet den Kunden und Panasonic für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten, auch wenn Panasonic oder der Kunde in Verzug geraten sollten. Eine automatische Beendigung des Dienstes ist damit nicht verbunden. Der Kunde und Panasonic sind verpflichtet, sich gegenseitig über ein solches Hindernis zu informieren und die Verpflichtungen des Kunden und von Panasonic nach Treu und Glauben an die veränderten Umstände anzupassen.

### **13. Ende**

- 13.1. Dieser Serviceplan und seine Registrierung können innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem Kauf des Serviceplans zurückgezogen oder geändert werden. Sobald ein Anspruch im Rahmen des Plans geltend gemacht wurde, ist es nicht mehr möglich, den Plan zu kündigen. Bei einer Stornierung erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung. Wenn Sie sich für eine Kündigung entscheiden, senden Sie bitte eine schriftliche Mitteilung an den autorisierten Wiederverkäufer, der Ihnen den Plan verkauft hat.
- 13.2. Wenn ein Plan unter falscher Behauptung zustande gekommen ist, gilt ein solcher Plan als nichtig.

### **14. Datenschutz und Datensicherheit**

Alle personenbezogenen Daten, die der Kunde bei der Aktivierung des Dienstes oder bei der Geltendmachung eines Anspruchs im Rahmen dieser Bedingungen zur Verfügung stellt, werden in Übereinstimmung mit der Datenschutzrichtlinie von Panasonic verwaltet und verwendet, die unter <https://eu.connect.panasonic.com/gb/en/panasonic-privacy-policy> verfügbar ist.

### **15. Bekämpfung von Bestechung und Korruption**

- 15.1. Durch die Bereitstellung und Nutzung des Dienstes erklären die Parteien auch, dass sie mit der Zahlung ihrer Steuer- und Sozialversicherungsverpflichtungen auf dem neuesten Stand sind. Die Parteien bestätigen, dass sie sich der Bedeutung der EU- und/oder nationalen Antikorruptionsgesetze bewusst sind und dass sie stets in Übereinstimmung mit diesen handeln werden.
- 15.2. Für die Zwecke dieser Bedingungen umfasst "Bestechung" unter anderem das Versprechen oder die Gewährung oder das Anfordern oder Erhalten von Vorteilen in Geld oder Geldwerten an eine Person mit dem Ziel, diese Person zu beeinflussen, um unrechtmäßig Geschäfte zu machen oder einen unzulässigen Vorteil zu erlangen.
- 15.3. Die Parteien vereinbaren, ordnungsgemäße Buchhaltungsunterlagen (Genehmigungen, Rechnungen usw.) über Zahlungen und Finanztransaktionen zu führen.
- 15.4. Die Parteien bestätigen, dass sie verstanden haben, dass jede Bestechungshandlung (wie oben definiert) oder jeder Verstoß gegen nationale oder EU-Antikorruptionsgesetze sowie jeder schwerwiegende Verstoß gegen die oben genannte Verpflichtung zur Führung ordnungsgemäßer Buchhaltungsunterlagen als schwerwiegender Verstoß gegen diese Bedingungen angesehen wird, der die andere Partei berechtigt, die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung zu beenden und/oder Schadenersatz und/oder andere ihr zur Verfügung stehende Rechtsmittel zu verlangen.

**16. Allgemeine Downloads**

- 16.1. Panasonic ist jederzeit berechtigt, einige oder alle Rechte und Pflichten aus diesen Bedingungen an Dritte oder Vertreter, einschließlich autorisierter Servicezentren, zu vergeben oder in irgendeiner Weise an Dritte oder Vertreter zu delegieren.
- 16.2. Alle geistigen Eigentumsrechte an oder aus dem Dienst, einschließlich der bereitgestellten Software, bleiben Eigentum von Panasonic.
- 16.3. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB nicht. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine wirksame Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Willen der Parteien am nächsten kommt.
- 16.4. Diese Bedingungen und alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit ihnen oder ihrem Zustandekommen ergeben, unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland und werden in Übereinstimmung mit diesen ausgelegt. Die Gerichte von Hamburg, Deutschland, haben die ausschließliche Zuständigkeit für die Beilegung von Streitigkeiten oder Ansprüchen, die sich aus diesem Servicevertrag oder im Zusammenhang mit diesem oder seinem Zustandekommen ergeben.