

Términos y condiciones de los Planes ProTect

1. Planes ProTect

- 1.1. Estos términos y condiciones rigen la Compra de un **"Plan ProTect"** de Panasonic Connect que proporciona Servicios y Soporte para el Hardware de Entretenimiento Multimedia de Panasonic Connect ("Servicio"). Los términos y condiciones, incluida la política de privacidad de Panasonic, ("Términos") **pueden sufrir modificaciones de acuerdo con los Términos.**
- 1.2. Al utilizar el Servicio, el cliente acepta y se compromete a aceptar los Términos.

2. Definiciones

- 2.1. **"Plan ProTect"** es el nombre utilizado para nuestros planes opcionales de cobertura de soporte de hardware de 60 meses.
- 2.2. **"Cliente"** indica el comprador del Servicio.
- 2.3. **"Panasonic"** se refiere a Panasonic Connect Europe GmbH, con domicilio social en Hagenauer Straße 43, 65203 Wiesbaden, Alemania, y sus empresas afiliadas.
- 2.4. **"Parte"** y **"Partes"** indican colectivamente al Cliente y a Panasonic, en conjunto **"las Partes"** y cada una de ellas **"una Parte"**.
- 2.5. **"Días laborables"** significa de lunes a viernes, excluyendo fines de semana y festivos.
- 2.6. **"Horas de trabajo"** se refiere a las horas comprendidas entre las 9 a.m. y las 5 p.m., hora CET, en un día laborable.
- 2.7. **"Hardware"** se refiere a un producto de Cámara o ProAV, Proyector o Pantalla Profesional vendido por Panasonic Connect Europe.
- 2.8. **"Soporte de primer nivel"** indica un soporte proporcionado por nuestro equipo de contacto con el cliente.
- 2.9. **"Soporte de segundo nivel"** indica el soporte técnico proporcionado por un especialista técnico.
- 2.10. **"Portal de servicio"** se refiere a nuestro Portal de servicio al cliente, un portal en línea donde los clientes pueden registrar sus productos, activar la garantía estándar junto con los servicios opcionales y solicitar soporte y administrar cualquier solicitud de reparación abierta.

3. Justificante de compra

- 3.1. El Servicio solo se proporciona en el momento de la compra (**"Compra"**) de acuerdo con los Términos.
- 3.2. Para obtener el servicio bajo un Plan ProTect, el Cliente debe comprar un Plan ProTect específico de Hardware de Panasonic Connect o de un distribuidor. El Servicio es opcional y debe comprarse junto con el Hardware correspondiente o dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra del hardware.
- 3.3. Para obtener la Cobertura de Servicio, el Cliente debe activar el Plan ProTect en el Portal de Servicio al Cliente Connect utilizando el Certificado proporcionado tras la compra de un Plan ProTect de Panasonic Connect o de un distribuidor.
- 3.4. La activación se puede realizar aquí: <https://service.eu.connect.panasonic.com>
- 3.5. La activación debe realizarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra del Plan ProTect utilizando la información proporcionada en el certificado único (el número de modelo, el número de serie del hardware compatible debe ingresarse junto con un código de activación proporcionado en el Certificado del Plan ProTect).

4. Validez

- 4.1. El período de servicio es de 60 meses. El período de servicio comienza a partir de la fecha de la factura hasta el primer usuario final.
- 4.2. Si la "Fecha de inicio" proporcionada por el cliente es más de 12 meses posterior a la fecha de la factura del Hardware cubierto por Panasonic Connect, Panasonic solicitará una aclaración sobre el motivo de la demora en la activación y puede decidir modificar la fecha de inicio del Servicio para que coincida más con la antigüedad de la unidad en el momento de la activación u optar por cancelar el Servicio.
- 4.3. El Servicio solo es válido para el Modelo de Hardware/Número de Serie que se registró durante la activación (véase el punto 3.05) y el Servicio no es transferible a menos que Panasonic lo acuerde por escrito.

5. Territorio

- 5.1. El Servicio está disponible en las siguientes áreas: Unión Europea, Espacio Económico Europeo, Suiza y Reino Unido.

6. Prestación del Servicio

El Servicio incluirá:

- 6.1. Acceso a descargas de software y firmware a través de la web.
- 6.2. Notificaciones proactivas para hardware registrado relacionadas con problemas de calidad.
- 6.3. Piezas, mano de obra y logística para fallos de hardware con un plazo de entrega de 5 días para las reparaciones en el taller (desde la recogida hasta la devolución); Esto se suma a cualquier disposición de garantía legal.
- 6.4. Acceso a una unidad de préstamo, a discreción de Panasonic. Podemos, por ejemplo, ofrecer una reparación in situ u ofrecer el préstamo de un modelo similar en el caso de un tiempo de reparación prolongado por problemas cubiertos por el Servicio.
- 6.5. Acceso a especialistas técnicos locales para la resolución de problemas complejos. A nuestra discreción, atenderemos el sitio para problemas complejos después de nuestra validación inicial de síntomas. Nos reservamos el derecho de cobrar por este soporte si se determina que el motivo del problema es algo que no sea el hardware, el diseño, el firmware o el software de Panasonic.
- 6.6. Soporte de primer nivel a través de un servicio de asistencia multilingüe por correo electrónico o teléfono que cubre los idiomas inglés, español, francés, alemán, polaco, italiano, sueco y holandés
- 6.7. Soporte de segundo nivel en inglés.
- 6.8. Prestación del Servicio en días laborables dentro del horario laboral.
- 6.9. Acceso gratuito a materiales de embalaje a pedido (no incluye pantalla plana).
- 6.10. Un informe de estado técnico gratuito para todos los productos reparados / reparados.
- 6.11. Una cuenta Premium para nuestro Portal de Clientes que ofrece gestión de activos, incluida la garantía y el estado del plan de servicio, con visibilidad del estado del caso para todos los miembros registrados de la misma cuenta.

7. Procedimiento de solicitud de servicio

- 7.1. Si el Cliente tiene problemas técnicos o busca asesoramiento relacionado con el hardware cubierto por un Plan ProTect, el Cliente puede utilizar el "formulario de solicitud de soporte" específico disponible a través del Portal de servicio al cliente Connect o puede ponerse en contacto con el equipo de atención al cliente de Panasonic enviando un correo electrónico a: connect.service@eu.panasonic.com.

Si el Cliente prefiere ponerse en contacto con Panasonic por teléfono, puede encontrar el número de teléfono local a través del portal: <https://service.eu.connect.panasonic.com>.

Al ponerse en contacto con Panasonic, el Cliente debe proporcionar su número de modelo y número de serie, los cuales se pueden encontrar en la placa de número de serie del hardware, ya que esto nos permite brindar un mejor soporte a cualquier solicitud.

8. Tarifa de servicio

El Cliente deberá pagar una tarifa única ("**Tarifa de Servicio**") para acceder al Servicio. La Tarifa de Servicio incluye todos los costos para la provisión del Plan ProTect con la exclusión de los problemas detallados a continuación en el punto 10.

9. Responsabilidades del cliente

El Cliente es responsable de:

- a) Mantener una copia de seguridad reciente de los ajustes de configuración para poder configurar cualquier unidad de préstamo de reemplazo proporcionada en virtud de estos Términos. Panasonic no es responsable de llevar a cabo una copia de seguridad de ningún Hardware del Cliente. En ausencia de una copia de seguridad realizada por el Cliente, después de la prestación del Servicio, el Cliente será responsable de configurar el hardware para su instalación / entorno.

- b) Poner a disposición de nuestro servicio de mensajería cualquier hardware defectuoso para su recogida, lo que incluye asegurarse de que el producto defectuoso esté adecuadamente embalado para evitar daños durante el transporte. Si no dispone de un embalaje adecuado, Panasonic puede proporcionárselo si lo solicita, pero esto puede aumentar el tiempo total de reparación.

10. Exclusiones del Servicio

Lo siguiente no está cubierto por el Servicio:

- a) Instalación, configuración y soporte in situ;
- b) Soporte de la red del Cliente;
- c) Cables de conexión, monitor de pantalla, conmutadores;
- c) Adiestramiento;
- d) Copia de seguridad de hardware y cualquier copia de seguridad de los ajustes de configuración;
- e) Cualquier producto o pieza que tenga una vida útil natural limitada o que se considere un consumible, como, entre otros, filtros y baterías;
- f) Defectos resultantes de la falta de uso del producto de acuerdo con las instrucciones de funcionamiento o las normas técnicas y/o de seguridad del país donde se utiliza el producto;
- g) Defectos causados por accidente, incendio, negligencia, mal uso, desgaste, uso inadecuado, instalación incorrecta, contaminación por humo, introducción de líquido u otra materia extraña en el producto o que ocurran durante el transporte hacia o desde el comprador;
- h) Defectos causados por el uso de piezas o accesorios que no sean de Panasonic o causados por el ajuste, reparación, modificación o desmontaje por parte de una persona no autorizada por Panasonic.
- i) Fuente de luz del proyector: Fallos que surgen después de 20,000 horas.

11. Responsabilidad

- 11.1. En la medida en que no se desprenda nada en contrario de estas Condiciones, incluidas las siguientes disposiciones, Panasonic será responsable de acuerdo con las disposiciones legales en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales y extracontractuales.
- 11.2. Panasonic será responsable de los daños razonables y directos dentro del alcance de la responsabilidad por culpa en caso de dolo y negligencia grave. En caso de negligencia leve, Panasonic será responsable, sujeto a las limitaciones legales de responsabilidad (por ejemplo, cuidado en asuntos propios; incumplimiento insignificante de obligaciones), solo por
 - a. daños resultantes de lesiones a la vida, la integridad física o la salud,
 - b. daños y perjuicios derivados del incumplimiento de una obligación contractual esencial (obligación cuyo cumplimiento es un requisito previo para la correcta ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento la parte contratante confía y puede confiar regularmente); en este caso, sin embargo, la responsabilidad de Panasonic se limitará a la indemnización por los daños previsibles y típicos.
- 11.3. Las limitaciones de responsabilidad resultantes de la Sección 11.2 también se aplicarán a terceros, así como en caso de incumplimiento de obligaciones por parte de personas (también a su favor) cuya culpa sea responsable Panasonic de acuerdo con las disposiciones legales. No se aplican en la medida en que se haya ocultado un defecto de forma fraudulenta o se haya asumido una garantía por la calidad del servicio y por las reclamaciones del comprador en virtud de la Ley alemana de responsabilidad por productos defectuosos.
- 11.4. Teniendo en cuenta las disposiciones mencionadas anteriormente, Panasonic no será responsable de la pérdida o corrupción de los ajustes de configuración y de los soportes grabados durante la prestación del Servicio ni de los daños indirectos o consecuentes.

12. Fuerza mayor

Panasonic no será responsable del incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquier obligación en virtud de estos Términos causado por circunstancias imprevistas fuera de su control razonable, siendo dichos eventos graves en particular, fuerza mayor, incluidos, entre otros: casos fortuitos, inundaciones, sequías, terremotos u otros desastres naturales; epidemia o pandemia; ataques terroristas, guerras civiles, conmociones civiles o disturbios, guerras, amenazas de guerra o preparación para la guerra, conflictos armados, imposición de sanciones, embargos o ruptura de relaciones diplomáticas; contaminación nuclear, química o biológica o

estampido sónico; cualquier ley o medida adoptada por un gobierno o una autoridad pública, incluida, entre otras, la imposición de una restricción, un contingente o una prohibición a la exportación o la importación, o la falta de concesión de la licencia o el consentimiento necesarios y cualquier orientación emitida por un gobierno o una autoridad pública que una parte comercial prudente aplicaría; derrumbe de edificios, incendio, explosión o accidente; cualquier conflicto laboral o comercial, huelgas, acciones industriales o cierres patronales (que no sean en cada caso por parte de la parte que pretenda acogerse a esta cláusula, o de empresas del mismo grupo o partes involucradas); e interrupción o falla del servicio público. O incumplimiento o retraso por parte de los proveedores o subcontratistas de Panasonic, de los que Panasonic no es responsable (por ejemplo, Courier). Dicho evento liberará al Cliente y a Panasonic de las obligaciones de rendimiento mientras dure la interrupción y en la medida de sus efectos, incluso si Panasonic o el Cliente incurrieran en incumplimiento. La terminación automática del Servicio no está asociada con esto. El Cliente y Panasonic están obligados a notificarse mutuamente de dicho impedimento y a ajustar de buena fe las obligaciones del Cliente y de Panasonic a las circunstancias cambiantes.

13. Terminación

- 13.1. Este Plan de Servicio y su registro pueden ser retirados o modificados dentro de los sesenta (60) días posteriores a la compra del Plan de Servicio. Una vez que se ha presentado una reclamación en virtud del Plan, ya no es posible cancelar el Plan. En caso de cancelación, recibirá un reembolso completo. Si decide cancelar, envíe una notificación por escrito al distribuidor autorizado que le vendió el Plan.
- 13.2. Si un Plan se ha obtenido bajo una reclamación falsa, dicho Plan se considera nulo.

14. Protección de datos y privacidad de datos

Toda la información personal proporcionada por el Cliente al activar el Servicio o al presentar una reclamación en virtud de estos Términos se mantendrá y utilizará de acuerdo con la política de privacidad de Panasonic disponible en <https://eu.connect.panasonic.com/gb/en/panasonic-privacy-policy>.

15. Lucha contra el soborno y la corrupción

- 15.1. Al prestar y utilizar el Servicio, las Partes también declaran que están al corriente de pago de sus obligaciones fiscales y de seguridad social. Las Partes confirman que comprenden la importancia de las leyes antisoborno nacionales y/o de la UE y que siempre actuarán de conformidad con ellas.
- 15.2. A los efectos de estos Términos, el "soborno" incluye, entre otros, la promesa u concesión o la solicitud o recepción de beneficios en dinero o valor monetario a una persona con el objetivo de influir en esa persona con el fin de obtener negocios de manera indebida u obtener una ventaja indebida.
- 15.3. Las Partes acuerdan mantener registros contables adecuados (aprobaciones, facturas, etc.) de pagos y transacciones financieras.
- 15.4. Las Partes confirman que entendieron que cualquier acto de soborno (tal y como se define anteriormente) o cualquier incumplimiento de las leyes antisoborno nacionales o de la UE, así como cualquier incumplimiento grave de la obligación anterior de mantener registros contables adecuados, se considerará un incumplimiento grave de estos Términos, lo que da derecho a la otra Parte a poner fin a la relación comercial con efecto inmediato y/o reclamar una indemnización y/o cualquier otro recurso que esté a su disposición.

16. General

- 16.1. Panasonic podrá, en cualquier momento, subcontratar o delegar de cualquier manera cualquiera o todos sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos a cualquier tercero o agente, incluidos los centros de servicio autorizados.
- 16.2. Todos los derechos de propiedad intelectual del Servicio o que surjan de él, incluido cualquier software proporcionado, seguirán siendo propiedad de Panasonic.

- 16.3. En caso de que alguna disposición de estos Términos sea o llegue a ser ineficaz, esto no afectará la eficacia legal de las disposiciones restantes del presente. Dicha disposición ineficaz se considerará sustituida por una disposición efectiva que se acerque lo más posible a la intención económica de las partes.
- 16.4. Estos Términos y cualquier disputa o reclamación que surja de o en relación con ellos o su formación se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República Federal de Alemania. Los tribunales de Hamburgo, Alemania, tendrán jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa o reclamación que surja de este Acuerdo de servicio o en relación con él o su formación.