

Conditions générales pour les plans ProTect

1. ProTect Plans

- 1.1. Les présentes conditions générales régissent l'achat d'un « **Plan ProTect** » de Panasonic Connect qui fournit des Services et une assistance pour le matériel de divertissement multimédia Panasonic Connect (le « **Service** »). Les conditions générales, y compris la politique de confidentialité de Panasonic (les « Conditions ») peuvent être modifiées de temps à autre conformément aux Conditions.
- 1.2. En utilisant le Service, le client accepte et s'engage à respecter les Conditions.

2. Définitions

- 2.1. « **Plan ProTect** » est le nom utilisé pour nos plans optionnels de couverture de support matériel de 60 mois.
- 2.2. « **Client** » désigne l'acheteur du Service.
- 2.3. « **Panasonic** » désigne **Panasonic** Connect Europe GmbH, dont le siège social est situé à Hagenauer Straße 43, 65203 Wiesbaden, Allemagne, et ses sociétés affiliées.
- 2.4. « **Partie** » et « Parties » désignent collectivement le Client et Panasonic, ensemble « les Parties » et chaque « Partie ».
- 2.5. « **Jours ouvrables** » désigne du lundi au vendredi, à l'exclusion des week-ends et jours fériés.
- 2.6. « **Heures de travail** » désigne les heures comprises entre 9 h et 17 h, heure de Paris, un jour ouvrable.
- 2.7. « **Matériel** » désigne un produit de diffusion ou d'audiovisuel professionnel, de projecteur ou d'écrans professionnel vendu par Panasonic Connect Europe.
- 2.8. « **Support de premier niveau** » désigne un support fourni par notre équipe de contact client.
- 2.9. « **Support de deuxième niveau** » désigne l'assistance technique fournie par un spécialiste technique.
- 2.10. « **Portail de service** » désigne notre portail de service client Connect, un portail en ligne où les clients peuvent enregistrer leurs produits, activer la garantie standard ainsi que les services optionnels et demander de l'aide et gérer toutes les demandes de réparation en cours.

3. Achat du Service

- 3.1. Le Service n'est fourni qu'au moment de l'achat (« **Achat** ») conformément aux Conditions.
- 3.2. Pour obtenir un service dans le cadre d'un plan ProTect, le client doit acheter un plan ProTect spécifique au matériel auprès de Panasonic Connect ou d'un revendeur. Le Service est facultatif et doit être acheté en même temps que le Matériel concerné ou dans les 30 jours suivant la date d'achat du matériel.
- 3.3. Pour obtenir une couverture de service, le client doit activer le plan ProTect sur le portail de service client Connect à l'aide du certificat fourni à la suite de l'achat d'un plan ProTect auprès de Panasonic Connect ou d'un revendeur.
- 3.4. L'activation peut être effectuée ici : <https://service.eu.connect.panasonic.com>
- 3.5. L'activation doit avoir lieu dans les 30 jours suivant la date d'achat du plan ProTect à l'aide des informations fournies sur le certificat unique (le numéro de modèle, le numéro de série du matériel pris en charge doivent être saisis ainsi qu'un code d'activation fourni sur le certificat du plan ProTect).

4. Validité

- 4.1. La durée du service est de 60 mois. La période de service commence à partir de la date de facturation jusqu'au premier utilisateur final.
- 4.2. Si la « Date de début » indiquée par le client est postérieure de plus de 12 mois à la date de facturation du Matériel couvert par Panasonic Connect, Panasonic demandera des éclaircissements sur la raison du retard d'activation et pourra décider de modifier la date de début du Service pour qu'elle corresponde davantage à l'âge de l'appareil lors de l'activation ou de choisir de mettre fin au Service.
- 4.3. Le Service n'est valable que pour le Modèle de matériel / le Numéro de série qui a été enregistré lors de l'activation (voir point 3.05) et le Service n'est pas transférable sauf accord écrit de Panasonic.

5. Territoire

- 5.1. Le Service est disponible dans les zones suivantes : Union Européenne, Espace Economique Européen, Suisse et Royaume-Uni.

6. Fourniture du Service

Le Service comprend :

- 6.1. Accès aux téléchargements de logiciels et de micrologiciels via le Web.
- 6.2. Notifications proactives pour le matériel enregistré concernant les problèmes de qualité.
- 6.3. Pièces, main-d'œuvre et logistique en cas de panne de matériel avec un délai d'exécution cible de 5 jours pour les réparations en atelier (de la collecte jusqu'au retour) ; Cela s'ajoute à toute disposition légale de garantie.
- 6.4. Accès à une unité de prêt, à la discrétion de Panasonic. Nous pouvons par exemple proposer une réparation sur site ou proposer le prêt d'un modèle similaire dans le cas d'un délai de réparation prolongé pour les problèmes couverts par le Service.
- 6.5. Accès à des spécialistes techniques locaux pour la résolution de problèmes complexes. À notre discrétion, nous nous rendrons sur place pour les problèmes complexes après la validation initiale des symptômes. Nous nous réservons le droit de facturer cette assistance s'il s'avère que la raison du problème est autre que le matériel, la conception, le micrologiciel ou le logiciel de Panasonic.
- 6.6. Assistance de premier niveau via un service d'assistance multilingue par e-mail ou par téléphone couvrant l'anglais, l'espagnol, le français, l'allemand, le polonais, l'italien, le suédois et le néerlandais
- 6.7. Support de deuxième niveau en anglais.
- 6.8. Fourniture du service les jours ouvrables pendant les heures de travail.
- 6.9. Accès gratuit au matériel d'emballage sur demande (à l'exception de l'écran plat).
- 6.10. Un rapport d'état technique gratuit pour tous les produits réparés / entretenus.
- 6.11. Un compte Premium pour notre portail client offrant la gestion des actifs, y compris l'état de la garantie et du plan de service, avec une visibilité de l'état du dossier pour tous les membres enregistrés d'un même compte.

7. Procédure de demande de service

- 7.1. Si le client rencontre des problèmes techniques ou s'il cherche des conseils concernant le matériel couvert par un plan ProTect, il peut utiliser le « formulaire de demande d'assistance » dédié disponible sur le portail du service client Connect ou contacter l'équipe d'assistance client de Panasonic en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : connect.service@eu.panasonic.com.

Si le Client préfère contacter Panasonic par téléphone, le numéro d'appel local se trouve via le portail : <https://service.eu.connect.panasonic.com>.

Lorsqu'il contacte Panasonic, le client doit fournir son numéro de modèle et son numéro de série, qui se trouvent tous deux sur la plaque de numéro de série du matériel, car cela nous permet de mieux répondre à toutes les demandes.

8. Frais de service

Le Client doit payer des frais uniques (« **Frais de service** ») pour accéder au Service. Les frais de service comprennent tous les coûts liés à la fourniture du plan ProTect, à l'exclusion des problèmes détaillés ci-dessous au point 10.

9. Responsabilités du client

Le Client est responsable de :

- a) Maintenir une sauvegarde récente des paramètres de configuration afin de pouvoir configurer toute unité de prêt de remplacement fournie en vertu des présentes Conditions. Panasonic n'est pas responsable de l'exécution d'une sauvegarde du matériel du client. En l'absence d'une sauvegarde effectuée par le Client, après la fourniture du Service, le Client sera responsable de la configuration du matériel pour son installation/environnement.

- b) Mettre tout matériel défectueux à disposition pour la collecte par notre transporteur, y compris s'assurer que le produit défectueux est correctement emballé pour éviter tout dommage pendant le transport. Si vous ne disposez pas d'un emballage adapté, Panasonic peut vous le fournir sur demande, mais cela peut augmenter le temps de réparation global.

10. Exclusions du Service

Ne sont pas couverts par le Service :

- a) L'installation, la configuration et l'assistance sur site ;
- b) Prise en charge du réseau du Client ;
- c) Câbles de raccordement, moniteur d'affichage, commutateurs ;
- c) Formation ;
- d) Sauvegarde matérielle et sauvegarde éventuelle des paramètres de configuration ;
- e) Tous les produits ou pièces qui ont une durée de vie naturelle limitée ou qui sont considérés comme des consommables, tels que, mais sans s'y limiter, les filtres et les batteries ;
- f) Les défauts résultant d'une utilisation non conforme au mode d'emploi ou aux normes techniques et/ou de sécurité du pays où le produit est utilisé ;
- g) Les défauts causés par un accident, un incendie, une négligence, une mauvaise utilisation, l'usure, une mauvaise installation, une contamination par la fumée, l'introduction de liquide ou d'autres corps étrangers dans le produit ou survenant pendant le transport vers ou depuis l'acheteur ;
- h) Les défauts causés par l'utilisation de pièces ou d'accessoires n'appartenant pas à Panasonic ou causés par un ajustement, une réparation, une modification ou un démontage par une personne non autorisée par Panasonic.
- i) Source lumineuse du projecteur : Défauts survenant après 20 000 heures.

11. Responsabilité

- 11.1. Dans la mesure où rien de contraire ne découle des présentes Conditions, y compris des dispositions suivantes, Panasonic sera responsable conformément aux dispositions légales en cas de violation des obligations contractuelles et non contractuelles.
- 11.2. Panasonic est responsable des dommages raisonnables et directs dans le cadre de la responsabilité pour faute en cas de faute intentionnelle et de négligence grave. En cas de négligence simple, Panasonic n'est responsable, sous réserve des limitations légales de responsabilité (par exemple, le soin de ses propres affaires, manquement insignifiant à ses obligations), que pour
 - a. les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé,
 - b. les dommages résultant de la violation d'une obligation contractuelle essentielle (obligation dont le respect est une condition préalable à la bonne exécution du contrat et sur le respect de laquelle le partenaire contractuel s'appuie régulièrement et peut compter) ; dans ce cas, toutefois, la responsabilité de Panasonic est limitée à l'indemnisation des dommages prévisibles et typiques.
- 11.3. Les limitations de responsabilité résultant de l'article 11.2 s'appliquent également aux tiers ainsi qu'en cas de violation des obligations par des personnes (également en leur faveur) dont Panasonic est responsable conformément aux dispositions légales. Elles ne s'appliquent pas dans la mesure où un défaut a été dissimulé frauduleusement ou si une garantie de qualité de la prestation a été assumée et pour les prétentions de l'acheteur en vertu de la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits.
- 11.4. Compte tenu des dispositions mentionnées ci-dessus, Panasonic ne sera pas responsable de la perte ou de la corruption des paramètres de configuration et des supports enregistrés lors de la fourniture du Service ou des dommages indirects ou consécutifs.

12. Force majeure

Panasonic ne saurait être tenu responsable de l'échec ou du retard dans l'exécution de toute obligation en vertu des présentes Conditions causés par des circonstances imprévues échappant à son contrôle raisonnable, ces événements graves étant notamment la force majeure, y compris, sans s'y limiter : les catastrophes naturelles, les inondations, les sécheresses, les tremblements de terre ou autres catastrophes naturelles ; épidémie ou pandémie ; une attaque terroriste, une guerre civile, des troubles civils ou des émeutes, une guerre, une menace ou une préparation de

guerre, un conflit armé, l'imposition de sanctions, un embargo ou la rupture des relations diplomatiques ; contamination nucléaire, chimique ou biologique ou bang sonique ; toute loi ou toute mesure prise par un gouvernement ou une autorité publique, y compris, mais sans s'y limiter, l'imposition d'une restriction, d'un quota ou d'une interdiction à l'exportation ou à l'importation, ou l'omission d'accorder une licence ou un consentement nécessaire et toute directive émise par un gouvernement ou une autorité publique qu'une partie commerciale prudente mettrait en œuvre ; l'effondrement d'un bâtiment, un incendie, une explosion ou un accident ; tout conflit de travail ou de travail, grève, action collective ou lock-out (autre que dans chaque cas par la partie qui cherche à invoquer la présente clause, ou par des entreprises du même groupe que cette partie) ; et l'interruption ou la défaillance du service public, ou une défaillance ou un retard de la part des fournisseurs ou sous-traitants de Panasonic, dont Panasonic n'est pas responsable (par exemple, le transporteur). Un tel événement libère le Client et Panasonic de leurs obligations de prestation pendant la durée de la perturbation et dans la mesure de ses effets, même en cas de défaillance de Panasonic ou du Client. Une résiliation automatique du Service n'y est pas associée. Le Client et Panasonic sont tenus de s'informer mutuellement d'un tel empêchement et d'adapter de bonne foi les obligations du Client et de Panasonic aux nouvelles circonstances.

13. Résiliation

- 13.1. Ce plan de service et son enregistrement peuvent être retirés ou modifiés dans les soixante (60) jours suivant l'achat du plan de service. Une fois qu'une réclamation a été faite dans le cadre du Régime, il n'est plus possible d'annuler le Régime. En cas d'annulation, vous recevrez un remboursement complet. Si vous décidez d'annuler, veuillez envoyer un avis écrit au revendeur agréé qui vous a vendu le Plan.
- 13.2. Si un plan a été obtenu en vertu d'une fausse réclamation, ce plan est réputé nul.

14. Protection des données et confidentialité des données

Toutes les informations personnelles fournies par le Client lors de l'activation du Service ou lors de la présentation d'une réclamation en vertu des présentes Conditions seront conservées et utilisées conformément à la politique de confidentialité de Panasonic disponible à [l'adresse https://eu.connect.panasonic.com/gb/en/panasonic-privacy-policy](https://eu.connect.panasonic.com/gb/en/panasonic-privacy-policy).

15. Lutte contre les pots-de-vin et la corruption

- 15.1. En fournissant et en utilisant le Service, les Parties déclarent également être à jour dans le paiement de leurs obligations fiscales et de leurs obligations de sécurité sociale. Les Parties confirment qu'elles comprennent l'importance des lois anticorruption de l'UE et/ou nationales et qu'elles agiront toujours conformément à celles-ci.
- 15.2. Aux fins des présentes Conditions, la « corruption » comprend, sans s'y limiter, la promesse ou l'octroi ou la demande ou la réception d'avantages en argent ou en valeur monétaire à une personne dans le but d'influencer cette personne afin d'obtenir des affaires de manière inappropriée ou d'obtenir un avantage indu.
- 15.3. Les Parties conviennent de tenir des registres comptables appropriés (approbations, factures, etc.) des paiements et des transactions financières.
- 15.4. Les Parties confirment qu'elles comprennent que tout acte de corruption (tel que défini ci-dessus) ou toute violation des lois anti-corruption nationales ou européennes, ainsi que toute violation grave de l'obligation susmentionnée de tenir des registres comptables appropriés, sera considéré comme une violation grave des présentes Conditions, autorisant l'autre Partie à mettre fin à la relation commerciale avec effet immédiat et/ou à réclamer une indemnisation et/ou tout autre recours dont elle dispose.

16. Général

- 16.1. Panasonic peut, à tout moment, sous-traiter ou déléguer de quelque manière que ce soit tout ou partie de ses droits et obligations en vertu des présentes Conditions à un tiers ou à un agent, y compris des centres de service agréés.

- 16.2. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service ou en découlant, y compris tout logiciel fourni, restent la propriété de Panasonic.
- 16.3. Si l'une des dispositions des présentes Conditions est ou devient inefficace, cela n'affectera pas la validité juridique des autres dispositions des présentes. Cette disposition inefficace sera remplacée par une disposition efficace qui se rapproche le plus possible de l'intention économique des parties.
- 16.4. Les présentes Conditions et tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec celles-ci ou leur formation sont régis et interprétés conformément aux lois de la République fédérale d'Allemagne. Les tribunaux de Hambourg, en Allemagne, sont seuls compétents pour régler tout litige ou toute réclamation découlant du présent Contrat de service ou en relation avec celui-ci ou sa formation.