

Termini e condizioni per i piani ProTect

1. Piani ProTect

- 1.1. I presenti termini e condizioni regolano l'acquisto di un "**Piano ProTect**" Panasonic Connect che fornisce Servizi e supporto per l'hardware Panasonic Connect Media Entertainment ("Servizio"). I termini e le condizioni, inclusa l'informativa sulla privacy di Panasonic, ("Termini") possono essere modificati di volta in volta in conformità con i Termini.
- 1.2. Utilizzando il Servizio, il cliente accetta e si impegna a rispettare i Termini.

2. Definizioni

- 2.1. "**Piano ProTect**" è il nome utilizzato per i nostri piani opzionali di copertura del supporto hardware di 60 mesi.
- 2.2. "**Cliente**" indica l'acquirente del Servizio.
- 2.3. "**Panasonic**" indica Panasonic Connect Europe GmbH, con sede legale in Hagenauer Straße 43, 65203 Wiesbaden, Germania, e le sue società affiliate.
- 2.4. Per "**Parte**" e "Parti" si intendono collettivamente il Cliente e Panasonic, insieme "**le Parti**" e ciascuna "una Parte".
- 2.5. Per "**Giorni lavorativi**" si intendono dal lunedì al venerdì, esclusi i fine settimana e i giorni festivi.
- 2.6. Per "**Orario di lavoro**" si intende l'orario compreso tra le 9 e le 17 CET di un giorno lavorativo.
- 2.7. Per "**Hardware**" si intende un prodotto Broadcast o ProAV, un proiettore o un display professionale venduto da Panasonic Connect Europe.
- 2.8. "**Supporto di primo livello**" indica un supporto fornito dal nostro team di contatto con i clienti.
- 2.9. Per "**Supporto di Secondo Livello**" si intende il supporto tecnico fornito da un tecnico specializzato.
- 2.10. Per "Portale di assistenza" si intende il nostro Portale di assistenza clienti Connect, un portale online in cui i Clienti possono registrare i propri prodotti, attivare la garanzia standard insieme ai servizi opzionali e richiedere assistenza e gestire eventuali richieste di riparazione aperte.

3. Acquisto del Servizio

- 3.1. Il Servizio viene fornito solo al momento dell'acquisto ("**Acquisto**") in conformità con i Termini.
- 3.2. Per ottenere l'assistenza nell'ambito di un Piano ProTect, il Cliente deve acquistare un Piano ProTect specifico per l'Hardware da Panasonic Connect o da un rivenditore. Il Servizio è facoltativo e deve essere acquistato insieme all'Hardware applicabile o entro 30 giorni dalla data di acquisto dell'hardware.
- 3.3. Per ottenere la Copertura del servizio, il Cliente deve attivare il Piano ProTect sul Portale del Servizio Clienti Connect utilizzando il Certificato fornito a seguito dell'acquisto di un Piano ProTect da Panasonic Connect o da un rivenditore.
- 3.4. L'attivazione può essere eseguita qui: <https://service.eu.connect.panasonic.com>
- 3.5. L'attivazione deve avvenire entro 30 giorni dalla data di acquisto del piano ProTect utilizzando le informazioni fornite sul certificato univoco (il numero di modello, il numero di serie dell'hardware supportato devono essere inseriti insieme a un codice di attivazione fornito sul certificato del piano ProTect).

4. Validità

- 4.1. Il periodo di servizio è di 60 mesi. Il periodo di validità del Servizio decorre dalla data della fattura al primo utente finale.
- 4.2. Se la "Data di inizio" fornita dal cliente è successiva di oltre 12 mesi rispetto alla data di fatturazione dell'Hardware da parte di Panasonic Connect, Panasonic richiederà chiarimenti sul motivo del ritardo nell'attivazione e potrà decidere di modificare la data di inizio del Servizio in modo che corrisponda più possibile all'età dell'unità al momento dell'attivazione o scegliere di terminare il Servizio.
- 4.3. Il Servizio è valido solo per il Modello hardware/Numero di serie registrato durante l'attivazione (vedere il punto 3.05) e non è trasferibile se non concordato per iscritto da Panasonic.

5. Territorio

5.1. Il Servizio è disponibile nelle seguenti aree: Unione Europea, Spazio Economico Europeo, Svizzera e Regno Unito.

6. Fornitura del Servizio

Il Servizio comprende:

- 6.1. Accesso al download di software e firmware via web.
- 6.2. Notifiche proattive per l'hardware registrato relative a problemi di qualità.
- 6.3. Ricambi, manodopera e logistica per guasti hardware con un tempo di consegna previsto di 5 giorni per le riparazioni in officina (dal ritiro fino alla restituzione); Ciò si aggiunge a qualsiasi disposizione di garanzia legale.
- 6.4. Accesso a un'unità in prestito, a discrezione di Panasonic. Possiamo, ad esempio, offrire una riparazione in loco o offrire il prestito di un modello simile in caso di tempi di riparazione prolungati per problemi coperti dal Servizio.
- 6.5. Accesso a tecnici specializzati locali per la risoluzione di problemi complessi. A nostra discrezione, saremo presenti sul posto per problemi complessi dopo la nostra convalida iniziale dei sintomi. Ci riserviamo il diritto di addebitare un costo per questo supporto se il motivo del problema risulta essere qualcosa di diverso dall'hardware, dal design, dal firmware o dal software di Panasonic.
- 6.6. Supporto di primo livello tramite helpdesk multilingue via e-mail o telefono per le lingue inglese, spagnolo, francese, tedesco, polacco, italiano, svedese e olandese
- 6.7. Supporto di secondo livello in lingua inglese.
- 6.8. Erogazione del Servizio nei giorni lavorativi all'interno dell'orario lavorativo.
- 6.9. Accesso gratuito ai materiali di imballaggio su richiesta (escluso per il display a schermo piatto).
- 6.10. Un rapporto gratuito sullo stato tecnico per tutti i prodotti riparati/revisionati.
- 6.11. Un account Premium per il nostro Portale Clienti che offre la gestione delle risorse, inclusa la garanzia e lo stato del piano di assistenza con visibilità dello stato del caso per tutti i membri registrati dello stesso account.

7. Procedura di richiesta di assistenza

- 7.1. Se il Cliente riscontra problemi tecnici o richiede consigli relativi all'hardware coperto da un Piano ProTect, può utilizzare l'apposito "modulo di richiesta di supporto" disponibile tramite il Portale del Servizio Clienti Connect oppure può contattare il Team di Assistenza Clienti Panasonic inviando [un'e-mail](mailto:connect.service@eu.panasonic.com) a: connect.service@eu.panasonic.com.
Se il Cliente preferisce contattare Panasonic telefonicamente, il numero di chiamata locale può essere trovato tramite il portale: <https://service.eu.connect.panasonic.com>.
Quando contatta Panasonic, il Cliente deve fornire il proprio numero di modello e numero di serie, entrambi riportati sulla targhetta del numero di serie dell'hardware, in quanto ciò ci consente di supportare al meglio qualsiasi richiesta.

8. Costo del servizio

Il Cliente dovrà pagare una tariffa una tantum ("**Commissione di servizio**") per accedere al Servizio. La Commissione di Servizio include tutti i costi per la fornitura del Piano ProTect con l'esclusione delle problematiche di cui al successivo punto 10.

9. Responsabilità del cliente

Il Cliente è responsabile di:

- a) Mantenere un backup recente delle impostazioni di configurazione al fine di poter configurare qualsiasi unità sostitutiva fornita in prestito ai sensi dei presenti Termini. Panasonic non è responsabile dell'esecuzione di un backup dell'Hardware del Cliente. In assenza di un backup effettuato dal Cliente, dopo l'erogazione del Servizio il Cliente sarà responsabile della configurazione dell'hardware per la propria installazione/ambiente.
- b) Rendere disponibile l'eventuale hardware difettoso per il ritiro da parte del nostro corriere, assicurandosi anche che il prodotto difettoso sia adeguatamente imballato per evitare danni durante il trasporto. Se non si dispone di un imballaggio adeguato, Panasonic può fornirli su richiesta, ma ciò potrebbe aumentare i tempi di riparazione complessivi.

10. Esclusioni dal Servizio

Quanto segue non è coperto dal Servizio:

- a) Installazione, configurazione e assistenza on-site;
- b) Supporto alla rete del Cliente;
- c) Cavi di collegamento, monitor display, switcher;
- c) Formazione;
- d) Backup hardware ed eventuale backup delle impostazioni di configurazione;
- e) Qualsiasi prodotto o parte che ha una vita naturale limitata o che è considerato un materiale di consumo, come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, filtri e batterie;
- f) Difetti derivanti dal mancato utilizzo del prodotto in conformità alle istruzioni per l'uso o alle norme tecniche e/o di sicurezza del paese in cui il prodotto viene utilizzato;
- g) Difetti causati da incidente, incendio, negligenza, uso improprio, usura, uso improprio, installazione impropria, contaminazione da fumo, introduzione di liquidi o altri corpi estranei nel prodotto o verificatisi durante il trasporto da o verso l'acquirente;
- h) Difetti causati dall'uso di parti o accessori non Panasonic o causati da regolazione, riparazione, modifica o smontaggio da parte di una persona non autorizzata da Panasonic.
- i) Sorgente luminosa del proiettore: guasti che si verificano dopo 20.000 ore.

11. Responsabilità

- 11.1. Nella misura in cui dalle presenti Condizioni, comprese le seguenti disposizioni, Panasonic non risulti in alcun modo in contrasto con le disposizioni di legge in caso di violazione degli obblighi contrattuali ed extracontrattuali.
- 11.2. Panasonic sarà responsabile per danni ragionevoli e diretti nell'ambito della responsabilità per colpa in caso di dolo e colpa grave. In caso di negligenza lieve, Panasonic sarà responsabile, fatte salve le limitazioni di responsabilità previste dalla legge (ad es. cura dei propri affari; violazione insignificante degli obblighi), solo per
 - a. danni derivanti da lesioni alla vita, al corpo o alla salute,
 - b. danni derivanti dalla violazione di un obbligo contrattuale sostanziale (obbligo il cui adempimento è un prerequisito per la corretta esecuzione del contratto e sulla cui osservanza il partner contrattuale fa regolarmente affidamento e può fare affidamento); in questo caso, tuttavia, la responsabilità di Panasonic sarà limitata al risarcimento del danno prevedibile e tipico.
- 11.3. Le limitazioni di responsabilità derivanti dalla Sezione 11.2 si applicano anche a terzi, nonché in caso di violazioni degli obblighi da parte di persone (anche a loro favore) di cui Panasonic è responsabile per colpa ai sensi delle disposizioni di legge. Non si applicano nella misura in cui un difetto sia stato occultato in modo fraudolento o sia stata assunta una garanzia per la qualità del servizio e per i diritti dell'acquirente ai sensi della legge tedesca sulla responsabilità del prodotto.
- 11.4. Tenendo conto delle disposizioni di cui sopra, Panasonic non sarà responsabile per la perdita o il danneggiamento delle impostazioni di configurazione e dei supporti registrati durante la fornitura del Servizio o per danni indiretti o consequenziali.

12. Forza maggiore

Panasonic declina ogni responsabilità per il mancato o ritardato adempimento di qualsiasi obbligo ai sensi dei presenti Termini causato da circostanze impreviste al di fuori del suo ragionevole controllo, in particolare per cause di forza maggiore, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cause di forza maggiore, inondazioni, siccità, terremoti o altri disastri naturali; epidemia o pandemia; attacchi terroristici, guerre civili, tumulti civili o sommosse, guerre, minacce o preparativi di guerra, conflitti armati, imposizione di sanzioni, embargo o rottura delle relazioni diplomatiche; contaminazione nucleare, chimica o biologica o boom sonico; qualsiasi legge o azione intrapresa da un governo o da un'autorità pubblica, compresa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'imposizione di una restrizione, di un contingente o di un divieto di esportazione o importazione, o la mancata concessione di una licenza o di un consenso necessari e qualsiasi orientamento emanato da un governo o da un'autorità pubblica che una parte commerciale prudente applicherebbe; crollo di edifici, incendio, esplosione o incidente; qualsiasi controversia sindacale o commerciale, scioperi, azioni sindacali o serrate (ad eccezione di ogni caso da parte della parte che intende avvalersi della presente clausola o di società dello stesso gruppo di tale

parte); e l'interruzione o il guasto del servizio di pubblica utilità, o inadempienze o ritardi da parte di fornitori o subappaltatori Panasonic, per i quali Panasonic non è responsabile (ad es. Corriere). Tale evento esonera il Cliente e Panasonic dagli obblighi di prestazione per la durata dell'interruzione e nella misura dei suoi effetti, anche nel caso in cui Panasonic o il Cliente siano inadempienti. A ciò non è associata una cessazione automatica del Servizio. Il Cliente e Panasonic sono tenuti a notificarsi reciprocamente tale impedimento e ad adeguare in buona fede gli obblighi del Cliente e di Panasonic alle mutate circostanze.

13. fine

- 13.1. Il presente Piano di servizio e la relativa registrazione possono essere ritirati o modificati entro sessanta (60) giorni dall'acquisto del Piano di servizio. Una volta che è stata presentata una richiesta ai sensi del Piano, non è più possibile annullare il Piano. In caso di cancellazione, riceverai un rimborso completo. Se si decide di annullare, invia una comunicazione scritta al rivenditore autorizzato che ti ha venduto il Piano.
- 13.2. Se un Piano è stato ottenuto con una falsa rivendicazione, tale Piano è considerato nullo.

14. Protezione dei dati e privacy dei dati

Tutte le informazioni personali fornite dal Cliente al momento dell'attivazione del Servizio o della presentazione di un reclamo ai sensi dei presenti Termini saranno conservate e utilizzate in conformità con l'informativa sulla privacy di Panasonic disponibile all'indirizzo <https://eu.connect.panasonic.com/gb/en/panasonic-privacy-policy>.

15. Lotta contro la frode e la corruzione

- 15.1. Con la fornitura e l'utilizzo del Servizio le Parti dichiarano inoltre di essere in regola con il pagamento dei propri obblighi fiscali e previdenziali. Le parti confermano di comprendere l'importanza delle leggi anticorruzione dell'UE e/o nazionali e che agiranno sempre in conformità di tali norme.
- 15.2. Ai fini delle presenti Condizioni, il termine "corruzione" include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la promessa, la concessione o la richiesta o la ricezione di benefici in denaro o in denaro a una persona con l'obiettivo di influenzarla al fine di ottenere affari in modo improprio o ottenere un vantaggio improprio.
- 15.3. Le Parti convengono di tenere una corretta documentazione contabile (approvazioni, fatture, ecc.) dei pagamenti e delle transazioni finanziarie.
- 15.4. Le Parti confermano di aver compreso che qualsiasi atto di corruzione (come sopra definito) o qualsiasi violazione delle leggi nazionali o dell'UE in materia di anticorruzione, nonché qualsiasi grave violazione dell'obbligo di cui sopra di tenere registri contabili adeguati, sarà considerato come una grave violazione dei presenti Termini, autorizzando l'altra Parte a porre fine al rapporto commerciale con effetto immediato e/o a richiedere un risarcimento e/o altri rimedi a sua disposizione.

16. Varie

- 16.1. Panasonic può, in qualsiasi momento, subappaltare o delegare in qualsiasi modo alcuni o tutti i suoi diritti e obblighi ai sensi dei presenti Termini a terzi o agenti, inclusi i centri di assistenza autorizzati.
- 16.2. Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi o derivanti dal Servizio, incluso qualsiasi software fornito, rimarranno di proprietà di Panasonic.
- 16.3. Nel caso in cui una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni sia o diventi inefficace, ciò non pregiudica l'efficacia giuridica delle restanti disposizioni del presente documento. Tale disposizione inefficace sarà considerata sostituita da una disposizione efficace che si avvicini il più possibile all'intento economico delle parti.
- 16.4. Le presenti Condizioni e qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in connessione con esse o la loro formazione saranno disciplinati e interpretati in conformità con le leggi della Repubblica Federale di Germania. I tribunali di Amburgo, Germania, avranno giurisdizione

esclusiva per risolvere qualsiasi controversia o reclamo derivante dal presente Contratto di servizio o in relazione ad esso o alla sua formazione.