

Algemene voorwaarden voor ProTect-abonnementen

1. ProTect Plannen

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de aankoop van een Panasonic Connect "ProTect Plan" dat Services en Ondersteuning biedt voor Panasonic Connect Media Entertainment Hardware ("Service"). De algemene voorwaarden, met inbegrip van het privacybeleid van Panasonic, ("Voorwaarden") kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd in overeenstemming met de Voorwaarden.
- 1.2. Door gebruik te maken van de Service aanvaardt en stemt de klant ermee in de Voorwaarden na te leven.

2. Definities

- 2.1. "ProTect Plan" is de naam die wordt gebruikt voor onze optionele 60 maanden Hardware Support Cover Plans.
- 2.2. "Klant" verwijst naar de koper van de Dienst.
- 2.3. "Panasonic" verwijst naar Panasonic Connect Europe GmbH, met maatschappelijke zetel te Hagenauer Straße 43, 65203 Wiesbaden, Duitsland, en zijn gelieerde bedrijven.
- 2.4. "Partij" en "Partijen" duiden gezamenlijk Klant en Panasonic aan, samen "de Partijen" en elk "een Partij".
- 2.5. "Werkdagen" betekent maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van weekends en feestdagen.
- 2.6. "Werktijden" betekent uren tussen 9 uur 's ochtends en 5 uur 's middags CET-tijd op een werkdag.
- 2.7. "Hardware" verwijst naar een Broadcast- of ProAV-, Projector- of Professional Display-product dat wordt verkocht door Panasonic Connect Europe.
- 2.8. "First Level Support" duidt op een ondersteuning die wordt geboden door ons klantcontactteam.
- 2.9. "Second Level Support" duidt op technische ondersteuning door een technisch specialist.
- 2.10. "Service Portal" verwijst naar onze Connect Customer Service Portal, een online portal waar klanten hun producten kunnen registreren, standaardgarantie en optionele services kunnen activeren en ondersteuning kunnen aanvragen en openstaande reparatieverzoeken kunnen beheren.

3. Aankoop van de Dienst

- 3.1. De Dienst wordt alleen geleverd bij aankoop ("Aankoop") in overeenstemming met de Voorwaarden.
- 3.2. Om gebruik te kunnen maken van service onder een ProTect Plan moet de Klant een Hardware specifiek ProTect Plan aanschaffen bij Panasonic Connect of een reseller. De Service is optioneel en moet samen met de betreffende Hardware of binnen 30 dagen na de aankoopdatum van de hardware worden aangeschaft.
- 3.3. Om Servicedekking te verkrijgen, moet de Klant het ProTect-abonnement activeren op de Connect-klantenserviceportal met behulp van het certificaat dat is verstrekt na de aankoop van een ProTect-abonnement bij Panasonic Connect of een wederverkoper.
- 3.4. Activering kan hier worden uitgevoerd: <https://service.eu.connect.panasonic.com>
- 3.5. Activering moet plaatsvinden binnen 30 dagen na de aankoopdatum van het ProTect Plan met behulp van de informatie op het unieke certificaat (het modelnummer, het serienummer van de ondersteunde hardware moet worden ingevoerd samen met een activeringscode op het ProTect Plan-certificaat).

4. Geldigheid

- 4.1. De serviceperiode is 60 maanden. De Serviceperiode gaat in vanaf de factuurdatum aan de eerste eindgebruiker.
- 4.2. Als de door de klant opgegeven "Startdatum" meer dan 12 maanden later is dan de factuurdatum van de gedekte Hardware van Panasonic Connect, zal Panasonic om opheldering vragen over de reden voor de vertraging in de activering en kan Panasonic besluiten de ingangsdatum van de Service te wijzigen om deze beter overeen te laten komen met de leeftijd van het apparaat bij activering of ervoor kiezen om de Service te beëindigen.

- 4.3. De Service is alleen geldig voor het Hardware Model/Serienummer dat tijdens de activering is geregistreerd (zie punt 3.05) en de Service is niet overdraagbaar, tenzij schriftelijk overeengekomen met Panasonic.

5. Regio

- 5.1. De Service is beschikbaar in de volgende regio's: Europese Unie, Europese Economische Ruimte, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

6. Levering van de Dienst

De Dienst omvat:

- 6.1. Toegang tot software- en firmwaredownloads via het web.
- 6.2. Proactieve meldingen voor geregistreerde hardware met betrekking tot kwaliteitsproblemen.
- 6.3. Onderdelen, arbeid en logistiek voor hardwarestoringen met een beoogde doorlooptijd van 5 dagen voor reparaties in de werkplaats (van ophalen tot terugbrengen); Dit is een aanvulling op een eventuele wettelijke garantiebepaling.
- 6.4. Toegang tot een leeneenheid, naar goedgevoelen van Panasonic. We kunnen bijvoorbeeld een reparatie ter plaatse aanbieden of de uitleen van een vergelijkbaar model aanbieden in het geval van een langere reparatietijd voor problemen die onder de Service vallen.
- 6.5. Toegang tot lokale technische specialisten voor het oplossen van complexe problemen. Naar eigen goedgevoelen zullen we de site bezoeken voor complexe problemen na onze eerste symptoom validatie. We behouden ons het recht voor om kosten in rekening te brengen voor deze ondersteuning als de reden voor het probleem iets blijkt te zijn dat het gevolg is van iets anders dan de hardware, het ontwerp, de firmware of de software van Panasonic.
- 6.6. Eerstelijns-ondersteuning via meertalige helpdesk via e-mail of telefoon in de Engelse, Spaanse, Franse, Duitse, Poolse, Italiaanse, Zweedse en Nederlandse talen
- 6.7. Tweedelijns ondersteuning in het Engels.
- 6.8. Levering van de Dienst op werkdagen binnen de Werkuren.
- 6.9. Toegang tot gratis verpakkingsmateriaal op aanvraag (exclusief flatpaneldisplay).
- 6.10. Een gratis technisch statusrapport voor alle gerepareerde / onderhouden producten.
- 6.11. Een Premium-account voor ons klantenportaal met activabeheer, inclusief garantie- en serviceplanstatus met zichtbaarheid van de casestatus voor alle geregistreerde leden van hetzelfde account.

7. Procedure voor serviceaanvragen

- 7.1. Als de klant technische problemen ondervindt of advies inwint met betrekking tot hardware die onder een ProTect-abonnement valt, kan de klant het speciale "ondersteuningsaanvraagformulier" gebruiken dat beschikbaar is via de Connect Customer Service Portal of hij kan contact opnemen met het Panasonic Customer Support Team door een e-mail te sturen naar: connect.service@eu.panasonic.com.

Als de Klant er de voorkeur aan geeft telefonisch contact op te nemen met Panasonic, kan het lokale oproepnummer worden gevonden via het portaal:

<https://service.eu.connect.panasonic.com>.

Wanneer de klant contact opneemt met Panasonic, moet hij zijn modelnummer en serienummer opgeven, die beide te vinden zijn op het serienummerplaatje van de hardware, zodat we eventuele verzoeken beter kunnen ondersteunen.

8. Servicekosten

De Klant betaalt een eenmalige vergoeding ("**Servicekosten**") om toegang te krijgen tot de Dienst. De Servicekosten omvatten alle kosten voor de levering van het ProTect Plan, met uitzondering van de kwesties die hieronder in punt 10 worden beschreven.

9. Verantwoordelijkheden van de klant

De Klant is verantwoordelijk voor:

- a) Het onderhouden van een recente back-up van de configuratie-instellingen om een vervangende leeneenheid te kunnen configureren die onder deze Voorwaarden wordt verstrekt. Panasonic is niet verantwoordelijk voor het maken van een back-up van Klanthardware. Bij gebrek aan een

back-up uitgevoerd door de Klant, is de Klant na de levering van de Dienst verantwoordelijk voor het configureren van de hardware voor zijn installatie/omgeving.

- b) Het beschikbaar stellen van defecte hardware voor afhaling door onze koerier, inclusief ervoor zorgen dat het defecte product adequaat is verpakt om schade tijdens het transport te voorkomen. Als u geen geschikte verpakking heeft, kan Panasonic deze op verzoek leveren, maar dit kan de totale reparatietijd verlengen.

10. Uitsluitingen van de Dienst

Het volgende valt niet onder de Dienst:

- a) Installatie, configuratie en ondersteuning ter plaatse;
- b) Ondersteuning van het netwerk van de Klant;
- c) Aansluiten van kabels, beeldscherm, switchers;
- c) Opleiding;
- d) Hardwareback-up en eventuele back-up van de configuratie-instellingen;
- e) Alle producten of onderdelen die een beperkte natuurlijke levensduur hebben of die als verbruiksartikelen worden beschouwd, zoals, maar niet beperkt tot, filters en batterijen;
- f) Gebreken die het gevolg zijn van het niet gebruiken van het product in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing of de technische en/of veiligheidsnormen van het land waar het product wordt gebruikt;
- g) Defecten veroorzaakt door een ongeval, brand, verwaarlozing, verkeerd gebruik, slijtage, oneigenlijk gebruik, onjuiste installatie, rookbesmetting, introductie van vloeistof of andere vreemde stoffen in het product of optredend tijdens transport van of naar de koper;
- h) Defecten veroorzaakt door het gebruik van onderdelen of accessoires die niet van Panasonic zijn of veroorzaakt door afstelling, reparatie, wijziging of demontage door een persoon die niet door Panasonic is geautoriseerd.
- i) Projectorlichtbron: Storingen die zich voordoen na 20.000 uur.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Voor zover uit deze Voorwaarden niets anders blijkt, met inbegrip van de volgende bepalingen, is Panasonic aansprakelijk in overeenstemming met de wettelijke bepalingen in geval van schending van contractuele en niet-contractuele verplichtingen.
- 11.2. Panasonic is aansprakelijk voor redelijke en directe schade in het kader van schuld aansprakelijkheid in geval van opzet en grove nalatigheid. In het geval van eenvoudige nalatigheid is Panasonic, behoudens wettelijke beperkingen van aansprakelijkheid (bijv. zorg voor eigen zaken; onbeduidende plichtsverzuim), alleen aansprakelijk voor
 - a. schade ten gevolge van letsel aan leven, lichaam of gezondheid;
 - b. schade die voortvloeit uit de niet-nakoming van een wezenlijke contractuele verplichting (verplichting waarvan de nakoming een voorwaarde is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en op de naleving waarvan de contractpartner zich regelmatig beroept en kan vertrouwen); in dit geval is de aansprakelijkheid van Panasonic echter beperkt tot vergoeding van de voorzienbare, typisch optredende schade.
- 11.3. De beperkingen van de aansprakelijkheid die voortvloeien uit artikel 11.2 zijn ook van toepassing op derden en in geval van plichtsverzuim door personen (ook in hun voordeel) voor wiens fout Panasonic volgens wettelijke bepalingen verantwoordelijk is. Ze zijn niet van toepassing voor zover een gebrek op frauduleuze wijze is verzwegen of een garantie voor de kwaliteit van de service is verondersteld en voor claims van de koper op grond van de Duitse wet op de productaansprakelijkheid.
- 11.4. Rekening houdend met de hierboven genoemde bepalingen, is Panasonic niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van configuratie-instellingen en opgenomen media bij het leveren van de Service of voor indirecte of gevolgschade.

12. Overmacht

Panasonic kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of te laat nakomen van enige verplichting onder deze Voorwaarden veroorzaakt door onvoorziene omstandigheden buiten haar redelijke controle, zoals ernstige gebeurtenissen in het bijzonder overmacht, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: overmacht, overstroming, droogte, aardbeving of andere natuurrampen; epidemie of pandemie; terroristische aanslag, burgeroorlog, burgerlijke onrust of

rellen, oorlog, oorlogsdreiging of oorlogsvoorbereiding, gewapend conflict, het opleggen van sancties, embargo of het verbreken van diplomatieke betrekkingen; nucleaire, chemische of biologische verontreiniging of sonische explosie; enige wet of handeling van een overheid of overheidsinstantie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het opleggen van een uitvoer- of invoerbepanking, quotum of verbod, of het niet verlenen van een vereiste vergunning of toestemming, en alle door een overheid of overheidsinstantie uitgevaardigde richtsnoeren die een voorzichtige commerciële partij zou uitvoeren; instorting van gebouwen, brand, explosie of ongeval; arbeids- of handelsgeschillen, stakingen, vakbondsacties of uitsluitingen (anders dan in elk geval door de partij die zich op deze clausule wil beroepen, of door bedrijven in dezelfde groep als die partij); en onderbreking of uitval van de nutsvoorziening, of falen of vertraging van de kant van leveranciers of onderaannemers van Panasonic, waarvoor Panasonic niet verantwoordelijk is (bijv. Koerier). Een dergelijke gebeurtenis ontslaat de Klant en Panasonic van prestatieverplichtingen voor de duur van de verstoring en voor zover het effect ervan van kracht is, zelfs als Panasonic of de Klant in gebreke zou blijven. Een automatische beëindiging van de Dienst is hier niet aan gekoppeld. De Klant en Panasonic zijn verplicht elkaar op de hoogte te stellen van een dergelijke belemmering en de verplichtingen van de Klant en Panasonic te goeder trouw aan te passen aan de gewijzigde omstandigheden.

13. Beëindiging

- 13.1. Dit Serviceplan en de registratie ervan kunnen binnen zestig (60) dagen na aankoop van het Serviceplan worden ingetrokken of gewijzigd. Zodra een claim is ingediend onder het Plan, is het niet langer mogelijk om het Plan te annuleren. Bij annulering ontvangt u het volledige bedrag terug. Als je besluit te annuleren, stuur dan een schriftelijke kennisgeving naar de geautoriseerde wederverkoper die je het Plan heeft verkocht.
- 13.2. Als een Plan is verkregen op basis van een valse claim, wordt een dergelijk Plan als nietig beschouwd.

14. Gegevensbescherming en gegevensbescherming

Alle persoonlijke informatie die door de Klant wordt verstrekt bij het activeren van de Service of bij het indienen van een claim onder deze Voorwaarden, wordt bewaard en gebruikt in overeenstemming met het privacybeleid van Panasonic dat beschikbaar is op <https://eu.connect.panasonic.com/gb/en/panasonic-privacy-policy>.

15. Anti-omkoping en corruptie

- 15.1. Door het leveren en gebruiken van de Dienst verklaren Partijen tevens dat zij op de hoogte zijn van de betaling van hun fiscale verplichtingen en sociale zekerheidsverplichtingen. De partijen bevestigen dat zij het belang van de EU- en/of nationale anti-omkopingswetgeving begrijpen en dat zij altijd in overeenstemming daarmee zullen handelen.
- 15.2. Voor de toepassing van deze Voorwaarden omvat "omkoping", maar is niet beperkt tot, het beloven of toekennen van of het vragen of ontvangen van voordelen in geld of geldswaarde aan een persoon met als doel die persoon te beïnvloeden om op ongepaste wijze zaken te doen of een ongepast voordeel te behalen.
- 15.3. De partijen komen overeen om een deugdelijke boekhouding (goedkeuringen, facturen, enz.) van betalingen en financiële transacties bij te houden.
- 15.4. De Partijen bevestigen dat zij begrepen hebben dat elke daad van omkoping (zoals hierboven gedefinieerd) of elke schending van nationale of EU-anti-omkopingswetten, evenals elke ernstige schending van de bovenstaande verplichting om een correcte boekhouding bij te houden, zal worden beschouwd als een ernstige schending van deze Voorwaarden, die de andere Partij het recht geeft om de zakelijke relatie met onmiddellijke ingang te beëindigen en/of schadevergoeding te eisen en/of andere rechtsmiddelen die haar ter beschikking staan.

16. Algemeen

- 16.1. Panasonic kan te allen tijde op welke manier dan ook een of meer van zijn rechten en verplichtingen onder deze Voorwaarden uitbesteden of delegeren aan een derde partij of agent, inclusief geautoriseerde servicecentra.

- 16.2. Alle intellectuele eigendomsrechten in of voortvloeiend uit de Service, met inbegrip van de geleverde software, blijven eigendom van Panasonic.
- 16.3. Indien een bepaling van deze Voorwaarden ongeldig is of wordt, heeft dit geen invloed op de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen hiervan. Deze ongeldige bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een effectieve bepaling die de economische bedoeling van de partijen zo dicht mogelijk benadert.
- 16.4. Deze voorwaarden en alle geschillen of claims die voortvloeien uit of verband houden met deze voorwaarden of de totstandkoming ervan, worden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de wetten van de Bondsrepubliek Duitsland. De rechtbanken van Hamburg, Duitsland, hebben de exclusieve bevoegdheid om geschillen of claims te beslechten die voortvloeien uit deze Serviceovereenkomst of in verband met deze of de totstandkoming ervan.