

Términos y condiciones del Portal de servicio Profesional de Panasonic y servicios relacionados

1. Aspectos generales

- a) “Nosotros”, “Nos”, “Nuestro/a” y “Panasonic” se refieren a Panasonic Connect Europe GmbH, Hagenauer Str. 43, 65203 Wiesbaden, Alemania, y sus empresas afiliadas.
- b) “Usted”, “Su”, “Usuario” y “Cliente” indican el Usuario del Sitio web y los Servicios que contiene.
- c) Panasonic facilita un Sitio web del Portal de servicios empresariales (en adelante, el “Sitio web”, al que se puede acceder en <https://business.panasonic.es/servicio>) a través del cual los usuarios registrados pueden obtener información acerca de las garantías y las condiciones del servicio, así como registrar solicitudes de reparación y obtener información de Panasonic relacionada con estos servicios. Panasonic ofrece un Servicio para la reparación de productos cubiertos por estos Términos y condiciones (consulte la Cláusula 5 más adelante).
- d) El uso del Sitio web por parte de Usted, en calidad de Usuario debidamente registrado, quedará sujeto a los presentes Términos y condiciones.
- e) Si desea utilizar el Sitio web y que se le presten Servicios en relación con determinados Productos, antes debe aceptar estos términos registrándose en el Sitio web.
- f) Este Servicio es independiente de la garantía reglamentaria y/o contractual que ofrece el distribuidor, y no limita de ninguna forma los derechos que Usted tiene como comprador derivados de dicha garantía o de cualquier ley de protección del consumidor.
- g) Panasonic se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento.

2. Registro, datos de inicio de sesión y actualizaciones de los datos de usuario

- a) Sus datos de contacto y otros datos solicitados por Panasonic durante el proceso de registro deben ser completos y correctos. Si se registra como persona jurídica, deberá indicar también una persona física autorizada como representante legal.
- b) Se compromete a respetar la confidencialidad de los datos de inicio de sesión, incluida la contraseña, y a no divulgarlos a terceros no autorizados.
- c) Asimismo, estará obligado a garantizar que únicamente Usted y/o las personas autorizadas por Usted utilizarán sus datos de inicio de sesión y los Servicios prestados en el Sitio web.
- d) De acuerdo con las disposiciones legales, Usted será responsable de cualquier uso y/o actividad realizados con sus datos de inicio de sesión.
- e) Como Usuario autorizado del Sitio web, es necesario que conserve y mantenga actualizados sus datos, incluidos los datos de contacto. En caso de que los datos cambien en cualquier momento, Usted debe actualizarlos en su configuración personal en el sitio web. Si tiene alguna dificultad para acceder o actualizar sus datos o detalles, póngase en contacto con Nosotros para notificarnos los cambios por correo electrónico.
- f) Al registrarse en nuestro sitio web, Usted acepta nuestra política de privacidad que puede consultarse aquí: <https://business.panasonic.es/servicio/politica-de-privacidad>.

3. Productos incluidos

Los productos incluidos en el ámbito del presente Contrato son los productos comerciales y profesionales de Panasonic vendidos con un programa de garantía de Panasonic, concretamente: Cámaras profesionales, Proyectors y pantallas, HDVC, PBX y SIP y Escáneres*¹. En lo que respecta a los Productos cubiertos por una garantía o una garantía ampliada, Panasonic ofrece el Servicio Premium tal y como se dispone en estos Términos y condiciones, en estos países y áreas: Unión Europea, Espacio Económico Europeo, Albania, Andorra, Bosnia y Herzegovina, Kosovo, República de Macedonia del Norte, Mónaco, Montenegro, San Marino, Serbia, Suiza y Reino Unido. Si se encuentra fuera de los países y áreas mencionados anteriormente, póngase en contacto con el proveedor original de su producto.

*¹ Excepto los escáneres cubiertos por nuestra garantía de intercambio de 3 años.

4. Servicio de reparación

4.1 – Servicio Premium

La provisión de garantía ampliada y estándar de Panasonic incluye los siguientes Servicios Premium además de Sus derechos legales, y en adelante lo denominaremos Servicio Premium.

El servicio Premium consiste en lo siguiente:

- Portal de servicios basado en web para la gestión de recursos, solicitudes de reparación y seguimiento de estado
- Tiempo de reparación de 5 días
- Recogida y devolución gratuitas para las reparaciones en garantía
- Servicios adicionales dependiendo de la categoría del producto

4.2 - Solicitar una reparación

Puede enviarse un Pedido de reparación / Autorización para la devolución de productos (RMA) en el Sitio web <https://business.panasonic.es/servicio> (es necesario especificar una dirección de correo electrónico y una contraseña).

4.3 Procedimiento de solicitud de reparación

a) - Procedimiento de solicitud de reparación para proyectores, ProAV, HDVC, PBX y SIP

Tan pronto como se reciba su solicitud de RMA, le enviaremos una comunicación automatizada confirmando su envío y nos pondremos en contacto para organizar la recogida y la reparación del producto.

Para algunos modelos, tendrá la opción de solicitar un embalaje cuando envíe su Pedido de reparación. Gestionaremos la entrega del embalaje antes de la recogida.

Se recomienda enviar el producto sin accesorios a menos que crea que son defectuosos, o si le hemos solicitado que los envíe. Incluya una lista de accesorios en el campo Comentarios adicionales del Pedido de reparación.

Procure que el producto esté listo para su recogida en la fecha acordada durante el horario comercial.

b) - Procedimiento de solicitud de reparación para pantallas y escáneres

Cuando recibamos su solicitud de RMA, le enviaremos una comunicación automática para confirmar su envío. Su solicitud se enviará a nuestro Centro de servicio autorizado, que se pondrá en contacto con Usted para coordinar el servicio.

4.4 Condiciones de reparación en garantía

a) - Para productos distintos a pantallas y escáneres

Panasonic procurará recoger el Producto en el plazo de un día hábil desde la recepción de la solicitud de reparación (más un día adicional si se ha solicitado un embalaje).

Panasonic procurará devolver el Producto en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de recogida. No obstante, en los siguientes casos es posible que no podamos respetar el plazo de devolución de 5 días:

- a. Si son necesarios el despacho de aduana u otros trámites relativos al transporte para la recogida y la entrega del Producto (por ejemplo, si el Producto se encuentra fuera de la UE)
- b. Si no hay transporte directo disponible entre Panasonic y su ubicación, o si se producen otros retrasos en el transporte
- c. Si no podemos identificar ningún fallo en el producto
- d. Cuando la naturaleza del fallo requiere una investigación posterior
- e. Reparaciones fuera de garantía
- f. Si no hay existencias de los repuestos o no se pueden conseguir fácilmente

Nuestros días laborables son de lunes a viernes (excepto los días festivos oficiales del Reino Unido).

b) - Para pantallas

Dependiendo de la fecha de compra, Panasonic ofrece una garantía avanzada de intercambio (cambio permanente) o una devolución para su reparación en taller. Las condiciones completas del servicio pueden encontrarse en nuestra página web exclusiva para pantallas [aquí](#).

c) - Para escáneres

Panasonic gestiona la reparación local de los escáneres, que puede variar en función del tamaño del modelo y de la fecha de compra.

4.5 - Seguimiento online

Para reparaciones registradas a través de nuestro portal de reparaciones, puede realizar un seguimiento del estado del pedido de reparación una vez haya iniciado sesión en Su cuenta.

5. Servicio fuera de garantía

5.1 – Servicio fuera de garantía

Ofrecemos un servicio de reparación para los productos que estén fuera del período de Garantía, o si el defecto queda excluido de nuestras Condiciones de garantía. Después de la inspección inicial de su producto, si observamos que no está cubierto por nuestra Garantía, le enviaremos un presupuesto en el que detallaremos los costes de la reparación.

El coste del servicio fuera de garantía y de los repuestos utilizados se establecerá de acuerdo con nuestras tarifas actuales y se determinará según la última lista de precios de las piezas. El Cliente asumirá todos los costes del transporte. Panasonic, o uno de sus Socios de servicio, desechará las piezas sustituidas de acuerdo con las normativas medioambientales locales. Si desea que se le devuelvan las piezas sustituidas, debe informarnos de ello cuando se apruebe el presupuesto. Es posible que deban cobrarse costes adicionales de transporte.

5.2 – Opciones de pago para las reparaciones “fuera de garantía”

- i. Cuenta de crédito con Panasonic Manufacturing UK: Con esta opción podrá pagar a 30 días a partir de la fecha de la factura. Esta cuenta está sujeta a una verificación de crédito de su empresa, basada en la información facilitada en el formulario de solicitud de la cuenta. Si desea abrir una cuenta, solicite el formulario de solicitud de la cuenta cuando envíe la reparación.
- ii. Pago con tarjeta de crédito
- iii. Pago directo por medio de Paypal
- iv. Transferencia bancaria

Para las opciones de pago ii), iii) y iv), debe recibirse el pago para comenzar la reparación de su producto.

5.3 - Depósito de los productos en nuestro centro de reparación

Durante el proceso de reparación fuera de garantía, tendremos los productos en depósito durante el período establecido por la legislación vigente.

5.4 - Sin respuesta al presupuesto

Si el presupuesto no se acepta ni se rechaza antes de 4 semanas, Panasonic tendrá derecho a cobrar la tarifa de almacenamiento correspondiente. Pasados 2 meses, Panasonic no estará obligada a guardar el producto y lo devolverá sin reparar (es posible que se apliquen cargos).

5.5 - Garantía de los servicios de reparación

Panasonic ofrece una garantía de 90 días en todas sus reparaciones y en las piezas sustituidas a partir de la fecha de reparación del Producto. Esta garantía no cubre los fallos provocados por abuso, mal uso, accidente, modificaciones no autorizadas o defectos no relacionados con los síntomas originales.

6 - Limitación de responsabilidad

Panasonic será responsable por los daños provocados en el artículo de forma deliberada o por negligencia grave, de acuerdo con las disposiciones obligatorias de la Ley de responsabilidad sobre los productos, o si se le pudiera atribuir un incumplimiento negligente de sus obligaciones contractuales fundamentales. En la medida en que la legislación obligatoria lo permita, la responsabilidad queda limitada a los daños habituales y previsibles.

Quedan excluidas otras reclamaciones, incluyendo, entre otros, los daños debidos al retraso en la entrega o el incumplimiento y, en particular, los daños indirectos.

7 – Disposiciones varias

1. En caso de que cualquier disposición de estos términos de uso fueran o llegaran a ser no válidos, ello no afectará a la eficacia jurídica de las disposiciones restantes de los términos. Toda disposición no válida se entenderá sustituida por la disposición válida más parecida a la intención económica de las partes.
2. Estos Términos y condiciones y cualquier disputa o reclamación resultante o relacionada con ellos o su constitución se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación de Alemania. Los tribunales de Hamburgo (Alemania) tendrán la jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa o reclamación resultante de la presente Garantía o relacionada con ella o su establecimiento.