

Conditions générales des contrats de service PREMIUM PLUS pour mélangeur et caméra de studio

1. Définitions

- 1.1. « Vous », « votre », « vos » et « client » se réfèrent au souscripteur du présent contrat de service.
- 1.2. « Nous », « notre », « nos » et « Panasonic » se réfèrent à Panasonic System Communications Europe, une division de Panasonic Marketing Europe GmbH, et ses filiales.
- 1.3. « Contrat de service », « Plan de service » et « le présent contrat » se réfèrent au présent contrat de service Premium Plus pour mélangeur et caméra de studio.
- 1.4. Les « jours ouvrables » sont les jours de la semaine, du lundi au vendredi, hors week-ends et jours fériés britanniques.
- 1.5. Les « heures ouvrables » sont les heures comprises entre 9 h 00 et 17 h 00 HEC les jours ouvrables.

2. Validité – Période de service

- 2.1. Les plans de service repris dans le Tableau 1 sont disponibles pour une durée de 3 ou 5 ans, et doivent être achetés dans les 6 mois à compter de la date d'achat originale des unités principales par leur premier utilisateur final.
- 2.2. Le présent contrat de service s'applique aux numéros de série de produits ayant été enregistrés au cours de l'activation (voir point 3) OU aux numéros de série de produit de remplacement.
- 2.3. Nous nous réservons le droit de ne pas vendre ces plans de service après la date de fin de production de l'unité principale.

3. Activation du contrat de service

- 3.1. Pour activer le présent contrat, vous devez envoyer un e-mail à Panasonic à l'adresse premiumplus@eu.panasonic.com dans un délai de 60 jours à compter de la date de souscription en mentionnant votre numéro de contrat unique (indiqué sur le certificat reçu lors de la souscription) et la date de souscription, ainsi que le modèle et le numéro de série du produit.
- 3.2. Suivant l'activation, Panasonic émettra un numéro de référence unique lié au contrat, qui devra être mentionné en vue de bénéficier des services selon les termes du présent contrat.

4. Pays et langue d'assistance

- 4.1. Le présent contrat est disponible dans les régions suivantes : l'Union européenne, l'Espace économique européen et la Suisse.
- 4.2. Nous proposons une assistance de premier niveau en anglais, en allemand, en français, en espagnol et en italien ; cependant, si vous bénéficiez de l'assistance technique de second niveau, celle-ci sera uniquement disponible en anglais.

5. Exclusions au présent contrat

- 5.1. Sauf mention contraire à l'Annexe 1, le contrat de service Premium Plus ne s'applique pas à ce qui suit :
 - 5.1.1. l'installation, la configuration et l'assistance sur place ;
 - 5.1.2. l'assistance relative au réseau du client ;
 - 5.1.3. toute exclusions reprise au point 6 des conditions de garantie standard à l'Annexe 2 ;
 - 5.1.4. les défauts provoqués par le non-respect des directives d'entretien telles définies dans la documentation d'entretien officielle fournie lors de la séance de formation de 2 jours avec Panasonic.
- 5.2. Si des services ont été demandés ou fournis pour l'une des raisons susmentionnées, ils seront proposés à titre payant conformément aux conditions générales relatives à la fourniture de services pour les produits Professional AV. Le tarif applicable sera indiqué sur la facture que nous vous adresserons pour les services fournis et, dans le cas échéant, pour les pièces de remplacement fournies. Tous les frais devront être payés dans les 30 jours suivant la date de facturation, et ce, sans aucune déduction. Tout retard de paiement entraînera le calcul d'intérêts à 5 % au-dessus du taux légal en vigueur sans affecter les autres demandes d'indemnisation légales ou contractuelles.

6. Responsabilité

- 6.1. Panasonic ne pourra en aucun cas être tenu responsable des manquements ou retards dans l'exécution des obligations découlant du présent contrat de service qui seraient dus à des circonstances que Panasonic ne peut contrôler, comme un incendie, une inondation, une guerre, un conflit social, une action ou une réglementation du gouvernement, ou encore un manquement ou un retard de la part de ses fournisseurs ou sous-traitants (ex. transporteur), cette liste n'étant pas exhaustive.

- 6.2. Le seul et unique recours du souscripteur contre Panasonic eu égard au présent contrat de service concerne les services détaillés au Tableau 1. Le souscripteur ne dispose d'aucun autre recours tel qu'une demande de prise en charge pour des dommages accidentels ou indirects, ou des pertes de quelque nature que ce soit, cette liste n'étant pas exhaustive.
- 6.3. Les contrats de service Premium Plus s'ajoutent à la garantie légale et/ou contractuelle du revendeur et ne restreignent en rien vos droits de consommateur relatifs à cette dernière ou à toute loi de protection des consommateurs en vigueur. Les conditions générales de garantie standard sont disponibles à l'Annexe 2.
- 6.4. Nous nous efforcerons par tout moyen raisonnable de respecter les délais spécifiés au Tableau 1. Toutefois, ces délais doivent être considérés uniquement à titre d'estimation, et ne seront pas de rigueur pour l'exécution des services.

7. Annulation

- 7.1. Le présent contrat de service et son enregistrement peuvent être annulés ou modifiés dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de souscription à condition qu'aucune demande n'ait été formulée. Si vous décidez de l'annuler, vous devez le notifier par écrit au fournisseur original avec lequel vous avez signé le présent contrat de service pour mélangeur et caméra de studio. En cas d'annulation, vous serez entièrement remboursé.
- 7.2. À tout moment, Panasonic aura le droit de mettre un terme au contrat par notification écrite avec effet immédiat, dans les cas suivants :
 - 7.2.1. vous êtes responsable d'un manquement matériel à l'égard de ce contrat de service Premium Plus et (si un tel manquement peut être corrigé) ne remédiez pas à ce manquement dans un délai de 14 jours suivant la notification écrite vous demandant d'y procéder ; ou
 - 7.2.2. vous nous donnez de fausses informations ou des informations trompeuses ;
 - 7.2.3. vous entamez un processus de rééchelonnement des dettes, un concordat, une faillite ou toute autre forme d'intervention de créditeurs, ou nous avons des raisons de penser que vous n'êtes pas en mesure de payer vos dettes.

8. Données personnelles

- 8.1. Toutes les informations personnelles que vous nous transmettez lors de l'activation du contrat de service ou au moment de faire valoir un droit issu du présent contrat seront conservées et utilisées conformément à la politique de confidentialité de Panasonic qui est disponible à l'adresse <https://business.panasonic.fr/politique-de-confidentialit>.

9. Généralités

- 9.1. Panasonic peut à tout moment sous-traiter ou déléguer de quelque manière que ce soit tout ou une partie de ses droits et obligations découlant du présent contrat à un tiers parti ou à un agent, y compris à des centres de service agréés.
- 9.2. Panasonic reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle découlant ou résultant du service, y compris ceux se rapportant à un quelconque logiciel fourni.
- 9.3. La nullité éventuelle d'une disposition quelconque du présent contrat n'affecte en rien la validité des autres dispositions. La disposition jugée nulle sera remplacée par une disposition valable qui s'approchera le plus possible de la volonté économique des parties.
- 9.4. Le présent contrat de service et tous les litiges ou revendications qui découlent de celui-ci ou de sa formation, ou qui y sont liés, sont régis par et interprétés conformément à la législation allemande. Les tribunaux de Hambourg, en Allemagne, sont la seule juridiction compétente pour régler tous les litiges et toutes les revendications issus du présent contrat de service ou qui sont liés à lui ou à sa formation.
- 9.5. En cas de divergence ou d'incohérence entre les « Conditions générales des contrats de service PREMIUM PLUS pour mélangeur et caméra de studio » et les « Conditions de garantie paneuropéenne pour les produits de diffusion », les « Conditions générales des contrats de service PREMIUM PLUS pour mélangeur et caméra de studio » auront prévalence.
- 9.6. Dans le présent contrat, « Panasonic » désigne l'entreprise identifiée ci-après :
Panasonic System Communications Company Europe
une division de Panasonic Marketing Europe GmbH
Hagenauer Strasse 43,
65203 Wiesbaden
Allemagne

TABEAU 1

Les 3 plans suivants sont disponibles. Ils comportent les services suivants (voir l'Annexe 1 pour les conditions détaillées) :

	Plan 1	Plan 2	Plan 3
A) Extension de garantie standard de 2 à 3 ans	*	*	*
B) Formation technique : séminaire de formation de 2 jours sur les dépannages et réparations	*	*	*
C) Fourniture de documents d'entretien, y compris manuels d'entretien, listes de pièces détachées et mises à jour techniques	*	*	*
D) Accès prioritaire à nos spécialistes techniques pour analyser les erreurs de réparation	*	*	*
E) Fourniture accélérée de pièces détachées pour les pannes sous garantie avec envoi le jour ouvrable suivant		*	
F) KIT de pièces détachées et réassortiment des pièces utilisées du KIT			*
G) Extension de garantie en option		*	*

ANNEXE 1

1. Services fournis dans le cadre du présent contrat de service

A. Extension de garantie standard de 2 à 3 ans

Lors de la souscription à un plan de service repris dans le Tableau 1, la période de garantie passe de 24 à 36 mois pour les modèles AK-HC3500, AK-HC3800, AK-HCU200, AK-HCU355, AK-HRP200, AK-HRP935, AK-HVF70, AV-HS60U1/U2, AV-HS60C1/C2, AV-HS60C4 et AV-HS60C3. Les modèles restants (AK-UC3000, AK-UC4000, AK-HC5000, AK-UCU500, AK-UCU600, AK-HRP1000, AK-HRP1005 et AK-HVF100) sont couverts par une garantie de 36 mois.

B. Formation technique : séminaire de formation de 2 jours sur les dépannages et réparations

Lors de la souscription à un plan de service repris dans le Tableau 1, et à l'activation du contrat de service (voir point 3), nous vous contacterons pour trouver une date convenant aux deux parties en vue d'organiser la séance de formation de 2 jours sur site. Le client doit mettre à disposition un environnement convenant à l'organisation de la formation. La formation sera réalisée sur les équipements du client. Panasonic remettra un certificat de formation et conservera un enregistrement de tous les participants à la formation.

C. Fourniture de documents d'entretien, y compris les manuels d'entretien, listes de pièces détachées et mises à jour techniques

Au cours de la formation technique décrite à l'article 1.B. ci-dessus, nous vous fournirons des manuels d'entretien, des listes de pièces détachées et des mises à jour techniques au format électronique, et nous vous donnerons accès à notre site web d'assistance dédié pour obtenir les mises à jour supplémentaires.

D. Accès prioritaire à nos spécialistes techniques pour analyser les erreurs de réparation

Tous les techniciens qui auront réussi la séance de formation décrite à l'article 1.B. ci-dessus recevront un accès prioritaire à nos spécialistes techniques (en anglais uniquement), qui ont pour objectif de contacter leur interlocuteur dans les 2 heures ouvrables suivant la réception de l'appel ou de l'e-mail en vue de fournir une assistance technique, des mises à jour du firmware à distance et une assistance à distance.

E. Fourniture accélérée des pièces détachées pour les pannes sous garantie avec envoi le jour ouvrable suivant

Si vous avez souscrit à un **contrat de service Plan 2**, et que notre équipe technique détermine que vous avez

besoin de pièces détachées, celles-ci vous seront directement envoyées depuis notre stock central vers une destination unique. Toutes les pièces essentielles (par ex. cartes mères principales, etc.) sont disponibles dans notre stock central. Toutes les pièces demandées n'étant pas toujours en stock (par ex. pièces cosmétiques, etc.) seront commandées au Japon en livraison rapide. Toutes les pièces disponibles dans notre stock central ayant été demandée avant 14 h 30 HEC un jour ouvrable seront expédiées en vue d'être livrées le jour ouvrable suivant.

F. KIT de pièces détachées et réassortiment des pièces utilisées du KIT :

- i. À la souscription d'un contrat de service Plan 3, Panasonic fournira un KIT contenant les pièces essentielles (par ex. cartes-mères) qui devra être conservé auprès du service technique du client en vue de permettre à ce dernier d'effectuer des réparations le jour même.
- ii. Si une pièce du KIT a été utilisée pour réparer une panne couverte par la garantie (voir l'ANNEXE 2 pour les conditions générales de garantie), le client devra contacter notre service d'assistance à l'adresse premiumcontract.support@eu.panasonic.com afin d'organiser la collecte de la pièce défectueuse.
- iii. À sa réception, Panasonic testera la pièce défectueuse. Si les dysfonctionnements ne sont pas dus à un défaut de fabrication ou de conception, Panasonic en informera le client et facturera la réparation / le remplacement de la pièce défectueuse. Si le défaut est couvert par la garantie, nous enverrons une pièce de rechange au client. Pour consulter les conditions générales de garantie, consultez l'ANNEXE 2.
- iv. Tout produit et toute pièce remplacé dans le cadre du présent contrat de service devient la propriété de Panasonic.
- v. Panasonic sélectionnera le transporteur responsable de l'expédition de la pièce défectueuse et de la pièce de remplacement. Si vous n'êtes pas disponible à l'heure convenue pour la livraison de la pièce de remplacement et la récupération de la pièce défectueuse, le transporteur laissera un avis pour vous permettre de convenir d'un autre rendez-vous avec lui. Après cela, Panasonic facturera toute tentative supplémentaire visant à récupérer ou vous renvoyer la pièce.

G. Extension de garantie en option :

Pour les plans de service 2 et 3, les contrats de service de 5 ans incluent une extension de garantie de 2 ans faisant passer la garantie de 36 à 60 mois.

2. Service de garantie standard

Dans le cadre de notre garantie standard pour les réparations, ou dans le cas où une unité ou pièce défectueuse doit être collectée pour être réparée dans notre centre de réparation central européen, nous nous efforcerons d'effectuer la réparation dans un délai ciblé de 5 jours ouvrables (de la collecte au retour). Il est toutefois possible que nous ne parvenions pas à respecter ce délai de 5 jours dans les cas suivants :

- A. Si la collecte et le renvoi du produit nécessitent un passage par la douane ou le remplissage d'autres documents de transport (par exemple si le produit se situe hors de l'UE).
- B. Si aucun moyen de transport direct n'est disponible entre Panasonic et votre emplacement ou en cas de retards de transport.
- C. Si le produit est physiquement très endommagé, auquel cas la réparation nécessite l'expertise de plusieurs départements.
- D. La réparation doit être facturée.
- E. Des tests approfondis doivent être effectués.
- F. Si les pièces de rechange nécessaires ne sont pas en stock ou aisément disponibles.

3. Procédure de demande de service

Dans le cas improbable où votre produit tomberait en panne, reportez-vous d'abord à la documentation fournie lors de la formation technique. Si vous considérez encore que le produit est défectueux, veuillez contacter notre équipe de service clientèle en envoyant un e-mail à l'adresse premiumcontract.support@eu.panasonic.com. Si vous préférez nous contacter par téléphone, rendez-vous sur <https://business.panasonic.fr/service/contacter-le-support> pour consulter nos numéros. Avant de nous contacter, munissez-vous des [...] modèle et du numéro de série complets du produit, ainsi que de votre numéro de contrat, car nous en aurons besoin pour vérifier votre éligibilité.

4. Devoirs du client

Le client a les responsabilités suivantes :

- 3.1. Coopérer avec Panasonic pour toutes les questions liées au contrat de service.
- 3.2. Tenir la pièce défectueuse à la disposition de notre transporteur en vue de sa récupération, y compris s'assurer que la pièce défectueuse est emballée de façon adéquate à l'aide des emballages fournis avec la pièce de remplacement.

Garantie paneuropéenne pour les produits Panasonic Broadcast-Pro A/V

REMARQUE IMPORTANTE:

Pour avoir droit à cette garantie, vous devez enregistrer le produit dans un délai de 60 jours à compter de la date d'achat, à l'adresse:

business.panasonic.fr/service

Cet enregistrement fera l'objet d'une vérification en cas de réclamation dans le cadre de la garantie. Par conséquent, veuillez conserver l'original de votre ticket de caisse lorsque vous introduisez une réclamation relative à un produit sous garantie; une copie ou un exemplaire numérisé doit en être transmis à Panasonic pour compléter l'enregistrement.

LES CONDITIONS DE GARANTIE S'APPLIQUENT AUX PAYS ET RÉGIONS SUIVANTS:

Union européenne, Espace économique européen, Albanie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Kosovo, **ancienne République yougoslave de Macédoine, Monténégro, Serbie, Suisse**, Monaco et à Saint-Marin.

CONDITIONS DE GARANTIE

1. La présente Garantie couvre tous les produits de diffusion Panasonic portant l'un des numéros de modèle répertoriés à l'article 13 ci-après (« les Produits »), utilisés dans les pays et régions susmentionnés et enregistrés conformément à l'article 2 ci-après. La présente Garantie s'ajoute aux droits légaux ou autres des consommateurs et n'affecte en rien ces derniers. La présente Garantie s'ajoute à la garantie légale et/ou contractuelle du revendeur et ne restreint en rien vos droits de consommateur relativement à cette dernière.

2. La période de garantie est établie à l'article 13 ci-après et débute à la date d'achat du Produit par le premier utilisateur final. Pour activer cette Garantie, le Produit doit être enregistré à l'adresse business.panasonic.fr/service dans les 60 jours qui suivent son achat. Cet enregistrement fera l'objet d'une vérification en cas de réclamation dans le cadre de la Garantie. L'une des conditions pour bénéficier de la Garantie est de présenter le ticket de caisse original du produit sur lequel est indiquée la date d'achat.

3. La Garantie couvre les pannes dues à des défauts de fabrication ou à des défauts de conception des Produits. Au cours de la période de garantie, Panasonic répare le produit gratuitement ou remplace les pièces défectueuses. À sa discrétion, Panasonic peut remplacer le produit. Tout produit échangé et toute pièce remplacée dans le cadre de la présente Garantie deviennent la propriété de Panasonic.

4. Si, après plusieurs tentatives, Panasonic est incapable de restaurer le produit en bon état de fonctionnement, Panasonic peut, à sa discrétion, remplacer le produit par un produit identique ou par un produit au fonctionnement équivalent.

5. Dans le cadre de la présente Garantie, l'unique recours de l'acquéreur vis-à-vis de Panasonic concerne la réparation du produit ou de certaines de ses pièces (voire le remplacement du Produit ou de certaines de ses pièces défectueuses, voire un remboursement total ou partiel, à la discrétion de Panasonic). L'acquéreur ne dispose d'aucun autre recours tel qu'une demande de prise en charge pour des dommages accidentels ou indirects ou des pertes de quelque nature que ce soit, cette liste n'étant pas exhaustive.

6. La Garantie exclut:

(i) Accessoires, tels que, entre autres, les télécommandes, les filtres et câbles et tout les produits ou pièces considérés comme consommables ou dont la durée de vie est par nature limitée, tels que les batteries. Les optique échangeables sont couvertes par la garantie original du fabricant.

(ii) les défauts résultant d'un usage du produit non conforme au mode d'emploi ou aux normes techniques et/ou de sécurité en vigueur dans le pays d'utilisation du produit;

(iii) les défauts dus à un accident, au feu, à une négligence, à un mauvais usage, à l'usure naturelle, à une utilisation non conforme, à une installation incorrecte, à une contamination par fumée, à une brûlure par laser, à l'introduction

de liquide ou de tout autre corps étranger dans le produit ainsi que les défauts apparus au cours du transport à destination ou en provenance de l'acquéreur;

(iv) les défauts dus à l'utilisation de pièces ou d'accessoires qui ne proviennent pas de chez Panasonic ainsi que les défauts dus à un réglage, à une réparation, à une modification ou à un démontage par une personne non autorisée par Panasonic.

7. Modèles couverts par la garantie 5 ans.:

(i) Les Capteurs d'image / l'unité optique et les dalles LCD (les spécifications sont applicables), les viseurs, les accessoires optionnels et les cartes P2 sont limités à une garantie 3 ans.

8. Dans le cas improbable où votre produit tomberait en panne, reportez-vous d'abord à la section « Résolution de problèmes » du Mode d'emploi. Si, après vous être reporté au Mode d'emploi, vous considérez que le produit est défectueux, connectez-vous à l'adresse business.panasonic.fr/service et soumettez une demande de réparation en ligne.

9. La présente Garantie est uniquement valable sur les territoires de l'Union européenne, dans l'Espace économique européen, en Albanie, à Andorre, en Bosnie-Herzégovine, au Kosovo, en **ancienne République yougoslave de Macédoine, à Monténégro, en Serbie, en Suisse** à Monaco et à Saint-Marin, uniquement pour les produits achetés et utilisés dans ces régions ou pays et qui ont été, à l'origine, mis sur le marché dans l'un de ces pays par une entreprise du groupe Panasonic.

10. Si le pays d'utilisation est différent du pays d'acquisition, le service sera fourni conformément aux conditions applicables dans le pays d'utilisation, sauf si la période de garantie est plus longue dans le pays d'acquisition que dans le pays d'utilisation. Dans ce cas, la période de garantie appliquée sera celle en vigueur dans le pays d'acquisition.

11. La présente Garantie et tous les litiges ou revendications qui découlent de celle-ci ou de sa formation, ou qui y sont liés, sont régis par et interprétés conformément à la législation allemande. Les tribunaux de Hambourg, en Allemagne, sont la seule juridiction compétente pour régler tous les litiges et toutes les revendications issus de la présente Garantie ou qui sont liés à elle ou à sa formation.

12. Dans la présente Garantie, « Panasonic » désigne l'entreprise identifiée ci-après:

Panasonic Marketing Europe GmbH
Hagenauer Strasse 43,
65203 Wiesbaden
Germany

13. Durée de la garantie

La durée de la Garantie est la suivante:

	Modèle
PROGRAMME DE GARANTIE 2 ans	AK-HC1800G
	AK-HC1500G
	AK-HC3500AES
	AK-HC3800GSJ
	AK-MSU935AE
	AK-HCU355AES
	AK-HRP935AE
	AK-HCU200 (ES/ ESJ)
	AK-HRP200 (G/ GJ)
	AK-HVF70 (G/ GJ)
	AW-HE40H (WEJ9/ KEJ9)
	AW-HE40S (WEJ9/ KEJ9)
	AW-HE60SE
	AW-HE60HE
	AW-HE130 (KEJ/ WEJ)
	AV-HS410 (E/ EJ)
	AV-HS450 (E/ EJ)
	AW-HS50 (E/ EJ)
	AV-HS6000
	AW-RP50 (E/ EJ)
	AW-RP120 (G/ GJ)
	AW-HEA10 (KEJ/ WEJ)

	AU-XPDI1E AU-VCXRAW2
PROGRAMME DE GARANTIE 3 ans	AG-AC8EJ AG-AC90AEJ AG-AC130AEJ AG-AC160AEJ AG-HMR10E AG-DVX200EJ AW-UE70 (WEJ/ KEJ) AK-UC3000GSJ AK-HC5000GSJ AK-UCU500ESJ AK-HRP1000GJ AK-HRP1005GJ AK-MSU1000GJ AG-AC30EJ AG-UX180EJ AG-UX90EJ AK-UB300GJ AK-HVF100GJ AJ-CVF50GJ AU-VCVF1G AU-VCVF10G AU-XPDI3EJ AW-360C10GJ AW-360B10GJ AW-HR140EJ AU-EVA1EJ AW-HN40H (KEJ/ WEJ) AW-UN70 (KEJ/ WEJ) AW-HE38H (KEJ/ WEJ) AW-HN38H (KEJ/ WEJ) AG-UCK20GJ AG-UMR20EJ AW-HN130 (KEJ/ WEJ) AK-UC4000GSJ AK-UCU600ESJ AV-HLC100 AV-HS73UE AV-HS70 (M1E/ M2E/ M3E/ M4E/ M5E)
PROGRAMME DE GARANTIE 5 an	AG-HPX500E AG-HPX600EJB AG-3DP1G AU-V35C1G AU-V23HS1G AU-VREC1G AU-V35LT1G AJ-HPX3700G AJ-HPX3100G AJ-PX270EJ AJ-PX5000G AJ-PX800G AG-HPX371E AG-HPX250EJ AG-HPX255EJ AJ-HPD2500E AJ-HPM200E AG-HPD24E AJ-PD500EJ AJ-PG50EJ AJ-PX230EJ AJ-PX380 (G/ GF) AG-HPX610 (EJF/ EJH)