

1) Ce este e-garanția Panasonic?

E-garanția Panasonic este un sistem de garantare on-line aplicabil pe teritoriul României. Datorită acestui sistem nu mai este necesară adăugarea la produse a garanțiilor în format hârtie. Versiunea curentă a condițiilor generale de garantare va fi întotdeauna disponibilă pe pagina web a firmei Panasonic Romania, la Centrele Autorizate de Service și la Call Center. Pentru un timp, probabil vor mai exista produse cu Certificate de Garanție Europeană, ce sunt încă valabile. Cu toate acestea, baza pentru invocarea garanției o va constitui doar dovada lizibilă de cumpărare.

2) Vor exista diferențe între conținutul garanției curente și a e-garanției Panasonic?

Nu. Condițiile de garanție, în momentul trecerii la e-garanția Panasonic, vor rămâne aceleași. Panasonic Romania își rezervă dreptul de a introduce modificări în condițiile garanției în urma dezvoltării politicii de garanție a companiei. Versiunea curentă a condițiilor generale de garanție va fi întotdeauna disponibilă pe pagina web a firmei Panasonic Romania, la Centrele Autorizate de Service și la Call Center.

3) Ce este necesar pentru a invoca e-garanția Panasonic?

La Centrele Autorizate de Service este nevoie de o dovada fiscală de cumpărare (chitanța sau factura) și de produsul defect. Nu este necesar nici un alt document.

4) Produsul meu nou are atașat un certificat de garanție. Care dintre ele este valabil – certificatul de garanție sau e-garanția?

Amândouă sunt valabile. Certificatul de garanție nu mai trebuie prezentat în Centrele Autorizate de Service din România, dar este necesar pentru reparații în alte țări din UE (Uniunea Europeană). Singurul document necesar este dovada lizibilă de cumpărare.

5) Am pierdut dovada de cumpărare – care sunt următorii pași?

Dovada de cumpărare este singurul document de confirmare a vânzării produsului și este necesară pentru a plasa reclamația. În cazul pierderii dovezii de cumpărare, contactați magazinul de unde ați achiziționat produsul, pentru a obține o copie a dovezii sau a facturii de cumpărare.

6) Unde se pot găsi informații despre condițiile e-garanției?

Condițiile generale de garanție pot fi găsite pe pagina web www.panasonic.ro sau pot fi obținute prin e-mail, sunând la Call Center.

7) Dovada de cumpărare nu este lizibilă – care sunt următorii pași?

Mai întâi, contactați magazinul de unde ați achiziționat produsul, pentru a obține o copie a documentului. Dacă întâmpinați probleme, sunați la Call Center. Recomandăm, de asemenea, păstrarea dovezii la loc sigur și uscat.

8) Cum pot să verific istoria reparațiilor produsului meu?

Pentru a verifica istoria reparațiilor, contactați cel mai apropiat Centru Autorizat de Service, care va furniza în urma cererii toate informațiile despre activitățile tehnice efectuate asupra produsului.

9) Garanțiile acordate pentru produsele cumpărate anterior expiră?

Nu. E-garanția se aplică și produselor cumpărate înainte de intrarea acestora în vigoare. Este necesară doar prezentarea dovezii de cumpărare. Condițiile de garanție corespund condițiilor menționate în certificatul de garanție atașat la produs.

10) De când este aplicabilă perioada de garanție?

Perioada de garanție începe la data de cumpărare menționată pe dovada de cumpărare sau pe factură.

11) Există produse, care nu au garanție?

Garanția nu se aplică produselor de tip consumabil cu o durată specifică de utilizare (de ex.: saci de hârtie pentru aspiratoare, tonere, cartușe, filme pentru fotocopiator, accesorii suplimentare pentru dispozitivele multifuncționale etc.) și mediilor de înregistrare precum DVD, mini discuri, casete video.