

Conditions générales du SERVICE PREMIUM LUMIX

Merci d'avoir choisi le Service Premium LUMIX pour votre appareil photo Panasonic (« Le Produit »).

Ce Service Premium n'affecte pas vos droits légaux en vertu des garanties légales en cas de défauts affectant les produits, ni vos autres droits en vertu de la loi régissant la vente de produits de consommation.

Avis important : Pour activer le Service Premium, vous devez enregistrer votre produit dans les 30 jours suivant la date d'adhésion au Service Premium.

1 Définitions

Dans les présents Termes et conditions, et sauf indication contraire, les expressions suivantes ont les significations qui leur sont données ci-après :

- 1.1. « Vous », « Votre » et « Client » signifient l'acheteur du Service Premium Blue ou Service Premium Gold.
- 1.2. « Nous », « Notre » et « Panasonic » signifient Panasonic France, succursale de Panasonic Marketing Europe GmbH
- 1.3. Le « Service Premium Blue » couvre l'Assistance téléphonique Premium LUMIX, le Service d'enlèvement et de retour, la Réparation Express et la Mise à jour logicielle.
- 1.4. Le « Service Premium Gold » couvre l'Assistance téléphonique Premium LUMIX, le Service d'enlèvement et de retour, la Réparation Express, le Service d'entretien et la Mise à jour logicielle.
- 1.5. « Service Premium » signifie soit le Service Premium Blue et/ou le Service Premium Gold achetés par le Client.
- 1.6. « Assistance téléphonique Premium LUMIX » ou « Assistance téléphonique » signifient les services décrits à la Clause 4 ci-après.
- 1.7. « Service d'enlèvement et de retour » signifie les services décrits à la Clause 5 ci-après.
- 1.8. « Réparation Express » signifie les services décrits à la Clause **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** ci-après.
- 1.9. « Service d'entretien » signifie les services décrits à la Clause 7 ci-après.
- 1.10. « Mise à jour logicielle » signifie les services décrits à la Clause **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** ci-après.
- 1.11. « Période du Service Premium » signifie 12 mois à compter de la date d'enregistrement au Service Premium applicable.
- 1.12. « Territoire » signifie la France.
- 1.13. « Jour ouvrable » signifie du lundi au vendredi de 9:00 à 17:00, hors week-end et jours fériés.

2 Enregistrement et validité

- 2.1. Pour être valide, le Service Premium doit être activé en enregistrant le Produit avec son numéro de modèle et son numéro de série dans les **30 jours calendaires** suivant l'adhésion au Service Premium. Vos informations de contact et autres renseignements demandés par Panasonic lors du processus d'enregistrement doivent être entrés correctement. L'enregistrement sera vérifié lorsque vous ferez une demande au titre du service.
- 2.2. Le Service Premium couvre 1 boîtier d'appareil photo et 3 accessoires supplémentaires (objectifs et interface audio vidéo uniquement, produits marqués CE uniquement).
- 2.3. L'original du reçu indiquant la date d'achat doit également être présenté lorsque vous faites une demande au titre du Service Premium.
- 2.4. Si l'enregistrement n'est pas effectué dans les délais, le Service Premium sera activé automatiquement 30 jours après votre achat dans notre boutique en ligne.
- 2.5. Si le Service Premium a été enregistré dans les délais, Panasonic fournira le Service Premium applicable pendant une période de 12 mois suivant la date d'adhésion au programme. L'ajout d'accessoires au service après la date d'enregistrement initiale ne recule pas la date d'expiration.
- 2.6. Le Service Premium est offert uniquement à l'acheteur d'origine et ne peut être transféré.
- 2.7. Vous pouvez annuler le Service Premium et être intégralement remboursé dans un délai de 14 jours après l'achat du Service Premium, sauf si vous avez utilisé le service pendant cette période. Dans ce cas, le Service Premium reste valide conformément aux présentes conditions générales.

3 Protection des informations

Toutes les renseignements personnels fournis par vous lorsque vous effectuez l'enregistrement au Service Premium ou utilisez le Service Premium seront conservés et utilisés conformément à la politique de Panasonic en matière de protection des données, disponible à l'adresse suivante <http://www.panasonic.com/fr/privacy-policy.html>.

4 Assistante téléphonique Premium LUMIX

- 4.1 Panasonic met à disposition, dans le cadre du Service Premium, une Assistance téléphonique pour Votre Produit sur le Territoire, offrant une assistance prioritaire (technique, réparation (coordination des détails du « Service d'enlèvement »)) par un personnel formé.
- 4.2 Le numéro de téléphone de l'Assistance téléphonique sera fourni au Client sur la carte d'adhérent au programme Premium LUMIX fournie au Client lors de son adhésion au Service Premium.
- 4.3 L'Assistance téléphonique sera disponible les jours ouvrables de 09:00 à 17:00 au tarif local. Les appels depuis un téléphone mobile peuvent engendrer des frais supplémentaires.

5 Service d'enlèvement et de retour

- 5.1 Dans le cadre du Service Premium, Panasonic met à disposition un Service d'enlèvement et de retour sur le Territoire à des fins de réparation. Le Service d'enlèvement et de retour sur le Territoire s'applique également aux services d'entretien couverts par le Service Premium Gold.
- 5.2 Pour organiser l'enlèvement de votre Produit, contactez l'Assistance téléphonique ou rendez-vous sur le site <https://www.panasonic-europe-service.com/form/premiumcs.html>. Assurez-vous d'avoir à portée de main votre numéro d'adhérent. L'Assistance téléphonique vous contactera également pour organiser le retour de Votre Produit.
- 5.3 Concernant la réparation, si Votre Produit ne fonctionne pas correctement, consultez la section « Dépannage » de votre Manuel d'utilisation avant de contacter l'Assistance téléphonique.
- 5.4 Le Service d'enlèvement sera effectué par un transporteur choisi par Panasonic.
- 5.5 Dans le cadre du Service Premium, Panasonic se chargera du transport de l'adresse du Client au service agréé choisi par Panasonic dans un délai de 24 heures. Ce délai est calculé en prenant en compte les Jours ouvrables uniquement et à partir de l'heure à laquelle le Produit est enlevé de chez le Client à son arrivée au centre de service agréé. De la même manière, Panasonic organisera le retour du Produit dans un délai de 24 heures.
- 5.6 Si Vous n'êtes pas présent(e) à l'heure convenue avec le service d'Assistance téléphonique pour l'enlèvement ou le retour de Votre Produit, le transporteur laissera un avis Vous demandant de réorganiser l'enlèvement ou le retour avec le transporteur. Après quoi, Panasonic facturera toutes les tentatives ultérieures d'enlèvement ou de retour de Votre Produit.

6 Réparation Express

- 6.1 Dans le cadre du Service Premium, Panasonic propose un service de « Réparation express » pour le boîtier de l'appareil photo couvert.
- 6.2 Concernant les défauts du produit couverts par la Garantie Pan Européenne de Panasonic (« Réparation sous garantie »), la réparation sera prise en charge gratuitement, conformément aux conditions de la Garantie Pan Européenne.
- 6.3 Concernant les défauts non couverts par la Garantie Pan Européenne de Panasonic, et à condition qu'il soit possible de réparer le défaut, la réparation elle-même Vous sera facturée (« Réparations hors garantie »). Après réception du Produit, le centre de service agréé Vous soumettra une estimation des coûts de la Réparation hors garantie.
- 6.4 Panasonic effectuera les réparations du boîtier dans un Délai de réparation de 24 heures. Le Délai de réparation est calculé en prenant en compte les Jours ouvrables uniquement, et à compter de l'heure de réception du Produit au centre de service agréé jusqu'à l'enlèvement du produit par le transporteur en vue de Vous le retourner. Le Délai de réparation des Réparations hors garantie sera calculé à partir du moment où Vous avez accepté l'estimation des coûts soumis par le centre de service agréé.
- 6.5 Si le Produit ne peut pas être réparé sous 24 heures, Panasonic Vous contactera immédiatement soit pour allonger le Délai de réparation, soit pour vous proposer un produit en prêt gratuitement.
- 6.6 Le produit en prêt devra être retourné à Panasonic en même temps que le retour de votre Produit initial. Si le produit en prêt a été endommagé en raison d'une négligence ou d'actes volontaires, Panasonic se réserve le droit de Vous facturer les dommages.

7 Services d'entretien

Les services suivants sont couverts par le Services Premium Gold:

7.1 Nettoyage du capteur et du viseur

Panasonic propose un service de « Nettoyage du capteur et du viseur ». Pour utiliser ce service, vous pouvez appeler l'Assistance téléphonique ou vous rendre sur le site <https://www.panasonic-europe-service.com/form/premiumcs.html> pour organiser l'enlèvement et le retour de votre produit.

- 7.2 Le service de Nettoyage sera réalisé dans un délai de 5 jours ouvrables, qui seront calculés à partir du moment où le centre de service agréé reçoit le Produit jusqu'au moment où le Produit est enlevé par le transporteur pour Vous le retourner.
- 7.3 Le Service d'entretien est limité à une seule utilisation au cours de la période de validité de Votre Service Premium.

8 Mise à jour logicielle

Dans le cadre du Service Premium, Panasonic propose un « Service de mise à jour ».

- 8.1 La Mise à jour logicielle proposée avec le Service Premium sera réalisée dans un délai de 24 heures. Si elle ne peut pas être effectuée sous 24 heures, Panasonic vous contactera pour prolonger le délai ou vous proposer un produit en prêt.
- 8.2 Le délai stipulé à la Clause 8.1 sera calculé en prenant en compte uniquement les Jours ouvrables, à compter du moment où le Produit est reçu par le centre de service agréé jusqu'au moment où il est enlevé par le transporteur en vue de Vous le retourner.

9 Responsabilité

- 9.1 Panasonic ne pourra être tenu pour responsable en cas de manquement ou de dépassement de délais dans la réalisation de ses obligations en vertu du Programme de Service Premium causés par des circonstances relevant de la Force Majeure telle que définie par la jurisprudence actuelle par exemple, sans s'y limiter, un incendie, une inondation, une guerre, un conflit ouvrier, une action du gouvernement ou en cas de manquement ou de non respect des délais de la part des fournisseurs ou sous-traitants (par exemple les transporteurs).

10 Informations générales

- 10.1 Panasonic peut à tout moment sous-traiter ou déléguer de quelque manière que ce soit tout ou partie de ses droits et obligations en vertu des présentes conditions générales à une tierce partie, y compris à des centres de services agréés.
- 10.2 Tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs à ou découlant du Service Premium, y compris concernant un Logiciel fourni, resteront la propriété de Panasonic.
- 10.3 Tous les avis donnés en vertu des présentes conditions générales doivent être donnés par écrit (y compris fax ou email).
- 10.4 Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont ou deviennent non valides, la validité légale des dispositions restantes ne doit pas en être affectée. La ou les dispositions non valides doivent être considérées comme remplacées par des dispositions valides le plus proche possible de l'objectif économique visé par les parties.
- 10.5 Le Service Premium Lumix et les présentes conditions, ainsi que tous les litiges découlant du présent contrat, seront régis par la législation française.
- 10.6 Le Service Premium Lumix est proposé en plus de la garantie légale et/ou contractuelle du revendeur et ne limite en aucune manière vos droits, en tant qu'acheteur, concernant cette garantie ou en vertu de la loi sur la protection des consommateurs.