

ALLGEMEINES

Die nachfolgende Garantie für Heiz- und Kühlösungen für Kaltwassersätze (*Chiller*) („Garantie“) wird von Panasonic Deutschland, einer Division der Panasonic Marketing Europe GmbH, mit eingetragenem Sitz in der Hagenauerstr.43, Wiesbaden („Panasonic“) angeboten.

Diese Garantie gilt in Deutschland, Österreich und der Schweiz (das „Gebiet“). Diese Garantie ergänzt gesetzliche oder sonstige Rechte und beeinträchtigt diese in keiner Weise.

Die in diesem Dokument aufgeführten Garantiezeiträume gelten ausschließlich für Installationen innerhalb des Gebiets. Weicht das Installationsland vom Kaufland ab, gilt die Garantie gemäß den im Installationsland geltenden Bedingungen. Mit dem Abschluss dieser Garantie erklären sich Endnutzer mit den Bedingungen dieser Garantie einverstanden. Diese Garantie unterliegt dem Recht Deutschlands, Österreichs und der Schweiz, je nach Installationsland, und werden entsprechend ausgelegt.

.....

GARANTIEBEDINGUNGEN

Die Garantie gilt für das Produkt „Panasonic ECOi-W“, die Panasonic Puffer und das Panasonic Zubehör („Produkt“), sofern die Installation durch einen entsprechend kompetenten, qualifizierten und geschulten Installateur, Auftragnehmer oder Ingenieur („Installateur“) gemäß den Produkten beiliegenden Installationsrichtlinien und -empfehlungen von Panasonic Heating & Cooling Solutions („Panasonic“) erfolgt.

Panasonic behält sich das Recht vor, die Garantiebedingungen und den Garantieumfang gelegentlich mit einer Ankündigungsfrist von mindestens einem Monat zu ändern. Die Änderungen werden auf der Panasonic-Website veröffentlicht.

Diese Garantie ist an das Produkt gebunden und verbleibt bei diesem, beschränkt sich jedoch ausschließlich auf den ursprünglichen Installationsort und die ursprüngliche Installationsposition („Objekt“) des Produktes. Diese Garantie kann auf einen neuen Eigentümer oder Nutzer des Objekts („Endnutzer“) übertragen werden, vorausgesetzt das Produkt wird nicht vom ursprünglichen Installationsort und der ursprünglichen Installationsposition entfernt, es sei denn, dies erfolgt durch einen von Panasonic autorisierten Installateur. Diese Garantie gilt unter der Voraussetzung, dass das Produkt gemäß den Panasonic-Wartungsrichtlinien, veröffentlicht unter www.panasonicproclub.com/

www.aircon.panasonic.eu/DE_de („Website“), ordnungsgemäß gewartet wird. Bei Nichteinhaltung dieser Wartungsrichtlinien erlischt der Garantieanspruch.

Die Garantiezeit (siehe weiter unten) beginnt an dem Tag der Inbetriebnahme oder sechs (6) Monate nach Verkauf des Produkts durch Panasonic, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.

GARANTIEVORAUSSETZUNGEN UND GARANTIEZEIT

Diese Garantie gilt für das/die Produkt(e), ECOi-W Kaltwassersätze (ECOi-W) sowie alle Steuerungen und Zubehörteile von Panasonic.

Der Installateur muss über einschlägige Kenntnisse und Fähigkeiten in der Installation von Kaltwassersätzen verfügen und gegebenenfalls eine F-Gas-Zertifizierung besitzen oder mit einem lokalen F-Gas-zertifizierten Installateur zusammenarbeiten, um die korrekte Installation und Fehlersuche an Kaltwassersätzen zu gewährleisten. Damit die Garantie gültig ist, muss der Installateur über die erforderliche Fachkompetenz für die Montage des Produkts verfügen oder sicherstellen, dass die Installation von einem qualifizierten Installateur mit der erforderlichen Fachkompetenz durchgeführt wird.

Panasonic verlangt vom Installateur die Teilnahme an einer von Panasonic zertifizierten Schulung für die ECOi-W Produkte. Die Schulung kann direkt von Panasonic oder von einem akkreditierten Schulungszentrum/Händler von Panasonic durchgeführt werden. Nach erfolgreichem Abschluss der Schulung stellt Panasonic eine Teilnahmebestätigung aus.

Zur Registrierung der Garantie ist die Anwesenheit von Panasonic vor Ort und die Inbetriebnahme des Geräts erforderlich.

Für Kaltwassersätze, die nicht von Panasonic in Betrieb genommen werden, gilt eine Garantiezeit von 2 Jahren.

Bei Inbetriebnahme durch Panasonic gewähren wir eine Garantiezeit von 3 Jahren, bei zusätzlicher jährlicher Wartung durch Panasonic oder einen Service Partner von Panasonic eine Garantiezeit von insgesamt 5 Jahren.

Panasonic berät Sie zu eventuell zu behebenden Installationsfehlern. Panasonic behält sich das Recht vor, vor der Abnahme eine Klärung der angekündigten Nachbesserungsarbeiten an der Produktinstallation zu verlangen. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie vollständige Kontaktdaten angeben, um eine schnelle Kontaktaufnahme zu ermöglichen. Panasonic übernimmt keine Verantwortung für das Versäumnis, ausreichende Informationen zu den bei der Inbetriebnahme angekündigten Nachbesserungsarbeiten an der Installation bereitzustellen. Die Garantieregistrierung wird von Panasonic nach Abschluss der Inbetriebnahme durchgeführt.

Zur Vermeidung von Missverständnissen behält sich Panasonic das Recht vor, die Garantie nicht zu gewähren (oder zu widerrufen), wenn die eingereichten Garantieunterlagen unvollständig oder ungenau sind, irreführende Angaben enthalten oder in sonstiger Weise nicht den Anforderungen entsprechen.

Um die Garantieanforderungen zu erfüllen, muss das Produkt gemäß der Installationsanleitung von einem entsprechend geschulten und qualifizierten Installateur gewartet und instand gehalten werden, und es müssen Wartungsaufzeichnungen geführt werden. Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmungen kann die Garantie widerrufen werden. Aufzeichnungen aller Wartungsarbeiten müssen aufbewahrt und Panasonic zur Einsichtnahme zur Verfügung gestellt werden, bevor Service-/Reparaturarbeiten im Rahmen der Garantie durchgeführt werden. Bei mangelnder Wartung des Systems oder unzureichender Dokumentation der Wartungsarbeiten erlischt diese Garantie.

GARANTIEUMFANG

Garantieumfang

Die Garantie deckt ausschließlich Defekte ab, die auf einen ursprünglichen Herstellungsfehler des Produkts zurückzuführen sind. Die Garantie umfasst die Kosten für Ersatzteile und eine festgelegte Arbeitskostenpauschale für die jeweilige Reparatur. Die Arbeitskostenpauschale ist dabei maximal auf die Höhe eines gleichwertigen Produktersatzes begrenzt. Bei Kaltwassersätzen, die nicht von Panasonic in Betrieb genommen werden, umfasst die Garantie lediglich die Kosten für Ersatzteile.

Garantieausschlüsse

Panasonic übernimmt keine Garantie oder sonstige Haftung für die Arbeiten des Installateurs. Alle Installateure sind von Panasonic unabhängig, und jegliche Ansprüche im Zusammenhang mit der Installation richten sich nicht gegen Panasonic, sondern gegen die einzelnen Installateure. Zur Klarstellung, Panasonic haftet insbesondere nicht für Rohrleitungen, Anschlüsse, Zusatzgeräte oder Steuerungen, die an das Produkt angeschlossen sind und nicht von Panasonic geliefert wurden.

Panasonic erstellt keine individuellen Planungen, es sei denn, dies wurde vor der Installation ausdrücklich schriftlich vereinbart. Sollte im Einzelfall nach schriftlicher Vereinbarung individuelle Planungen bereitgestellt werden, werden solche über einen voll versicherten Drittanbieter bereitgestellt. Andere bereitgestellte Planungshinweise dienen lediglich der allgemeinen Orientierung. Es liegt in der Verantwortung des Installateurs oder Planers sicherzustellen, dass das Produkt den Anforderungen des Objekts entspricht.

Die Garantie erstreckt sich nicht auf Folgeschäden oder wirtschaftliche Verluste, gleich welcher Art, die sich aus Produktmängeln oder aus einer Verzögerung bei der Reparatur oder dem Austausch des Produkts ergeben. Panasonic haftet insbesondere nicht für Fehler oder Reparaturkosten, die sich aus folgenden Gründen ergeben: falsche Auswahl und/oder Installation des Geräts, einschließlich fehlerhafter Planung und/oder Anwendung, unzureichende Inbetriebnahme, unsachgemäße Wartung oder Vernachlässigung, versehentliche und/oder vorsätzliche Beschädigung, Missbrauch, normale Abnutzung und unbefugte Änderungen oder Reparaturen, sowie die Kosten für die normale oder vorgeschriebene Produktwartung sowie Kosten und/oder Fehler, die sich aus einer anderen als der bestimmungsgemäßen Verwendung der Produkte ergeben.

Panasonic übernimmt keine Haftung für Folgendes und schließt Folgendes von der Garantie aus:

- a. Falsche Angaben in den eingereichten Garantieunterlagen;
- b. Verschleißteile (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Filter, Glykol, Inhibitoren, Elektroden, Anoden, Batterien, Sicherungen, Dichtungen und Dichtungsmaterialien), die im Rahmen von Wartungsarbeiten gemäß den Herstellerrichtlinien ausgetauscht werden müssen;
- c. Schäden oder Ausfälle aufgrund von Serviceleistungen Dritter;
- d. Störungen aufgrund übermäßiger Verschmutzung, Staub oder Materialien, die den normalen Betrieb des Produktes beeinträchtigen;
- e. Störungen von Geräten Dritter, die zu einem Defekt oder Ausfall des Produkts führen;
- f. Umgebungsbedingungen oder Schadstoffe, die zu einer übermäßigen Verschlechterung der Produktmaterialien führen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rost, Spulenausfall, elektrische Ummantelung);
- g. Falsche Auswahl oder Montage von Geräten, falsche Befestigungen und Armaturen, ungeeignete elektrische Schutzvorrichtungen oder Verkabelungssysteme, instabile oder ungeeignete Montageorte und unzureichender Zugang für Wartung oder Reparatur;
- h. Reparaturen von rein optischen Mängeln, die die Funktionsfähigkeit der Geräte nicht beeinträchtigen (z.B. Kratzer und Abnutzungserscheinungen), sofern diese nicht bei der Installation angezeigt wurden und es sich um eindeutige Transportschäden handelt, die bei Lieferung nicht erkennbar waren (ggf. sind zusätzliche Nachweise erforderlich);
- i. Schäden, die durch unsachgemäßes oder vorsätzliches Handeln verursacht wurden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Befüllen des jeweiligen Produkts mit kontaminierten Flüssigkeiten oder Gasen oder vom Hersteller nicht vorgesehenen Betriebsstoffen);
- j. Störungen aufgrund einer fehlerhaften oder instabilen Stromversorgung (einschließlich vorübergehender Versorgung durch Generatoren);
- k. Störungen, die auf eine Änderung der ursprünglichen Produktkonstruktion zurückzuführen sind;
- l. Störungen aufgrund von Missbrauch entgegen den Vorgaben und Empfehlungen des Herstellers;

- n. Schäden durch vorsätzliche Zerstörung (z. B. Vandalismus) oder Tierbisse;
- o. Naturgefahren durch Sturm, Frost, Korrosion, Blitzschlag, Überspannung, Erdbeben, Hochwasser, Hagel, Erdrutsche, Überschwemmungen, Explosionen, Atomunfälle, Feuer, Kriegsereignisse, Terrorismus oder Ähnliches;
- p. Störungen, die nicht direkt mit dem Produkt zusammenhängen (falsche Einstellungen, fehlerhafte Installation aufgrund von Geräten anderer Hersteller usw.);
- q. Die Planung, Installation und Wartung des Sekundärwassersystems liegt nicht in der Verantwortung von Panasonic.

.....

MINDESTANFORDERUNGEN FÜR DIE INSTALLATION

Der Installateur ist dafür verantwortlich, dass Systemvolumen und Durchflussraten den in der mitgelieferten Installationsanleitung angegebenen Nennwerten entsprechen. Die Nichteinhaltung des Mindestdurchflusses kann zu Leistungseinbußen, Systemfehlern, Komponentenausfällen und einer verkürzten Systemlebensdauer führen und nach einer Prüfung durch Panasonic oder einen unabhängigen, von Panasonic zugelassenen Techniker zum Erlöschen der Garantie führen.

Für einen sicheren Betrieb des Produkts im Störungsfall ist eine geeignete Isolierung vorzusehen. Panasonic übernimmt keine Garantie für Systeme, die für eine Inspektion oder Reparatur nicht ausreichend und sicher isoliert werden können.

Panasonic behält sich das Recht vor, Reparaturen und/oder Arbeiten abzulehnen, die aufgrund einer unzureichenden Isolierung als unsicher gelten, und kann die Kosten für einen abgebrochenen Auftrag erstatten.

Für ECOi-W müssen zur Erfüllung der Garantiebedingungen folgende Mindestanforderungen erfüllt sein:

- Im Rücklauf möglichst nahe am Systemeintritt installierter Schmutzfänger mit einer Maschenweite von maximal 800 Mikrometern (20 Maschen).
- Die im Servicehandbuch angegebenen Mindestdurchflussraten und das Mindestvorlaufvolumen des Geräts müssen eingehalten werden.
- Zusätzliche Pufferspeicher können erforderlich sein, um das Vorlaufvolumen zu erreichen. Der Installateur ist dafür verantwortlich, dass Ausdehnungsgefäß mit der richtigen Größe für das gesamte Vorlaufvolumen verwendet werden.

.....

WASSERQUALITÄT

Panasonic ECOi-W darf nur in einem geschlossenen Wassersystem installiert werden und muss hierbei den Vorgaben von Panasonic entsprechen. Eine Installation in ein offenes Wassersystem kann zu übermäßiger Korrosion führen und birgt das Risiko, dass Fremdstoffe in das System gelangen, was Schäden und einen unsachgemäßen Betrieb verursachen kann

Glykol/Frostschutzmittel

Bei Verwendung von Frostschutzmittel ist darauf zu achten, dass die Verdünnung den zum Schutz des Systems zu erwartenden Mindestklimabedingungen entspricht. Eine Überdosierung kann zu einem vorzeitigen Pumpenausfall führen. Das Frostschutzmittel kann in einem ordnungsgemäß gewarteten System, das keinen übermäßigen Temperaturen ausgesetzt ist, über 7 Jahre halten. Die Lösung muss jedoch im Rahmen einer regelmäßigen Wartung überprüft werden, um sicherzustellen, dass keine Zersetzung stattgefunden hat. Die korrekte Glykolkonzentration sollte anhand der Auslegungstemperaturen des Wasserdurchflusses und der Umgebungsbedingungen berechnet werden.

.....

WARTUNG

Das Produkt unterliegt einem regelmäßigen Wartungsplan gemäß den unten definierten Wartungsrichtlinien des Herstellers. Der Endnutzer ist für den Nachweis der regelmäßigen Wartung und Inspektion des Systems verantwortlich. Inspektion und Wartung müssen von einem entsprechend geschulten und qualifizierten Techniker durchgeführt werden. Gemäß den gesetzlichen Richtlinien zur Wartung von Kältemittelsystemen und den Herstellerrichtlinien umfasst die regelmäßige Wartung mindestens die folgenden Inspektionspunkte:

- a. Visuelle Inspektion der Systemfunktion, der Sauberkeit und des allgemeinen Systemzustands, der Struktur und des Trägers des Produkts und ggf. der Auswirkungen auf die Reparatur;
- b. Überprüfung der Isoliermaterialien
- c. Überprüfung der elektrischen Unversehrtheit, der Schutzvorrichtungen, der Unversehrtheit der Verdrahtung und der Erdungssysteme, der Kabelverbindungen und ggf. Festziehen, Wiederanschließen, erneutes Anschließen oder Auswechseln
- d. Dichtheitsprüfung (Kältemittel und Wasser);
- e. Prüfung der Komponenten, insbesondere der Lüftermotoren (Lager und Rotation), der Kondensatsysteme (Motor-/Pumpenbetrieb, Rohrleitungen und Abflusskapazität), des Zustands des Verdampfers der Außeneinheit (Vorsicht bei der Reinigung, um die Lamellen nicht zu beschädigen), der Sicherheitsventilprüfung (hydraulisch), der Reinigung von Filtern und Sieben

(hydraulisch), der Druckbehälter und Druckentlastungseinrichtungen (hydraulisch), der externen Thermostatsteuerungen (hydraulisch), der Ventilfunktion (hydraulisch);

f. Inspektion und Überprüfung des Glykol-/Inhibitorzustands (hydraulisch);

g. Überprüfung des Systembetriebs anhand der ursprünglichen Inbetriebnahmedaten, Aufzeichnung des Systembetriebs (Flüssigkeits-, Saug- und Drucktemperaturen/-drücke, sofern zutreffend), Thermistorwerte für interne und externe Einheiten, Überprüfung des Volumenstroms (Luft/Hydraulik, sofern zutreffend), der Regelungsstrategie und der Fehlerhistorie.

Nach Abschluss der Wartungs- und Inspektionsarbeiten muss dem Endnutzer eine detaillierte und genaue Dokumentation hinterlassen werden, die bei der Geltendmachung eines Garantieanspruchs erforderlich sein kann.

REPARATURVORGANG

Nach Prüfung des Produkts entscheidet Panasonic (direkt oder durch einen autorisierten Dritten), ob der Defekt unter die Garantie fällt. Es ist möglich, dass die Untersuchung des Defektes etwas Zeit in Anspruch nimmt, hierbei kann Panasonic entscheiden, den Defekt zunächst durch ausgewählte Maßnahmen zu beheben, und die Kostenübernahme im Rahmen der Garantie nach abschließender Beurteilung zu entscheiden.

Beinhaltet die Garantieleistung den Austausch eines Produkts oder den Ersatz eines Teils, geht der ausgetauschte oder ersetzte Artikel gemäß geltendem Recht in das Eigentum von Panasonic über. Sollte Panasonic nach wiederholten Versuchen nicht in der Lage sein, das Produkt wieder in einen einwandfreien Zustand zu versetzen, kann Panasonic das Produkt nach eigenem Ermessen durch ein identisches oder funktional gleichwertiges Produkt ersetzen. Der Ersatz kann ein neues oder generalüberholtes Produkt sein.

Reparaturarbeiten werden von Panasonic nur durchgeführt, wenn die Umgebungsbedingungen dies sicher zulassen.. Der Garantenehmer ist für die Bereitstellung aller erforderlichen Zugangsgenehmigungen, Gefährdungsbeurteilungen und Arbeitsanweisungen verantwortlich. Notwendige Zugangshilfsmittel müssen vom Garantenehmer vor dem Serviceeinsatz bereitgestellt werden.. Panasonic übernimmt keine Haftung für erfolglose Anfahrten aufgrund fehlender Zugangshilfsmittel. Panasonic behält sich das Recht vor, Arbeiten vor Ort abzulehnen, wenn die Installation oder die Umgebung als unsicher eingestuft wird. Bei unsicheren Bedingungen besucht Panasonic den Standort erst wieder, wenn die Sicherheitsbedingungen als ausreichend bestätigt wurden. Panasonic behält sich das Recht vor, für einen abgebrochenen Besuch eine Gebühr zu erheben.

Panasonic kommt nicht für Mehrkosten auf, die durch einen ungünstigen Aufstellort verursacht werden, wie z.B. Einsatz von Gerüsten, Kranen und Hubschraubern.

.....

PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

Alle personenbezogenen Daten der Endnutzer werden von Panasonic ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung und Verwaltung der Garantie und gemäß dem geltenden Datenschutzrecht verwendet.

ÄNDERUNG DER GARANTIEBEDINGUNGEN

Panasonic behält sich das Recht vor, diese Garantiebedingungen nach eigenem Ermessen zu ändern oder zu ersetzen, um:

- a. Gesetze, Vorschriften, Branchenrichtlinien oder Verhaltenskodizes einzuhalten;
- b. Fehler oder Unklarheiten zu beheben;
- c. neue Produkte oder Dienstleistungen einzuführen; und
- d. sonstige Änderungen des Umfangs oder der Art der Garantie zu berücksichtigen.

Solche Änderungen werden auf unserer Website veröffentlicht, und es liegt in der Verantwortung des Garantienehmers, die jeweils gültige Fassung für die Waren vor dem Kauf zu überprüfen. Die neuen Garantiebedingungen treten mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.

.....

GARANTIEABWICKLUNG

Bei Funktionsstörungen des Produkts muss sich der Endnutzer an den Installateur wenden, der das Produkt ursprünglich installiert hat, oder, falls dies nicht möglich ist, an ein kompetentes Service-/Wartungsunternehmen oder an die technische Hotline von Panasonic im Installationsland. Informationen zu unabhängigen Installateuren von Panasonic-Produkten und zur technischen Hotline von Panasonic finden Sie unter https://www.aircon.panasonic.eu/DE_de/contact/. Die Modellnummer und die Seriennummer des Produkts sowie ein Kaufbeleg können ebenfalls angefordert werden. Ist eine Seriennummer nicht sofort verfügbar, ist zur Überprüfung ein Kaufbeleg eines Händlers erforderlich. Panasonic behält sich das Recht vor, die Berechtigung aller Ansprüche zu prüfen, um sich vor betrügerischen, ungültigen oder wiederholten Ansprüchen zu schützen.

Ein Garantieantragsformular muss ausgefüllt und an Panasonic zurückgesandt werden. Unvollständig oder fehlerhaft ausgefüllte Unterlagen verzögern die Bearbeitung des Anspruchs, und Panasonic behält sich das Recht vor, Ansprüche bei unvollständiger oder fehlerhafter Dokumentation abzulehnen. Panasonic behält sich vor, Ansprüche abzulehnen, die dem Endnutzer oder Installateur zurückgesandt wurden und nicht innerhalb von 30 Tagen nach Rücksendung Panasonic erneut angetragen wurden.

Im Streitfall kann Panasonic Zugang zum Produkt verlangen, um den Anspruch zu überprüfen. Sollte sich herausstellen, dass der Fehler auf eine falsche Installation und/oder Auswahl usw. zurückzuführen ist, behält sich Panasonic das Recht vor, die Kosten für den Besuch zu unserem Standardtagessatz (1400€ zzgl. MwSt.) geltend zu machen. Davon ausgenommen sind zusätzliche Kosten für Reise- und Unterbringungskosten. Für einen solchen Fall ist vor dem Besuch eine Bestellung erforderlich.

Panasonic übernimmt keine Kosten für die Diagnose von Fehlern, Arbeiten außerhalb der Geschäftszeiten, Reise- und Unterbringungskosten oder Spezialausrüstung im Zusammenhang mit einem Garantiefall sowie für Verlust/Beschädigung von Ausrüstung, die für eine Reparatur verwendet wurde. Rechnungen im Zusammenhang mit erfolgreichen Garantieansprüchen müssen Panasonic innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellungsdatum vorgelegt werden. Panasonic behält sich das Recht vor, Rechnungen, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, abzulehnen.

.....

LOGISTIK- UND GERÄTESCHÄDEN

Der Installateur ist verpflichtet, das Produkt nach der Lieferung auf Beschädigungen zu prüfen. Bei übermäßiger Beschädigung der Produktverpackung kann der Installateur die Annahme verweigern. Bei offensichtlichen, aber nicht übermäßigen Verpackungsschäden ist der Installateur verpflichtet, das Produkt gründlicher zu prüfen. Schäden sind unverzüglich in Textform (z.B. per Email) entweder direkt bei Panasonic oder über den Händler zu melden. Bei geringfügigen oder oberflächlichen Schäden behält sich Panasonic das Recht vor, Ersatzteile zur Reparatur bereitzustellen. Bei übermäßigen Schäden stellt Panasonic ein Ersatzprodukt zur Verfügung. Ist ein sofortiger Ersatz nicht möglich, wird ein geeignetes Ersatzprodukt bereitgestellt.

Bei der Geltendmachung von Reklamationen muss der Installateur Fotos vom Schaden machen. Reklamationen müssen innerhalb von 5 Werktagen nach Lieferung zusammen mit allen relevanten Unterlagen und Belegen bei Panasonic eingereicht werden. Panasonic behält sich das Recht vor, nach Ablauf dieser Frist geltend gemachte Reklamationen abzulehnen.

Gelegentlich kann ein Produkt geliefert werden, dessen Außenverpackung keine offensichtlichen Schäden aufweist, das jedoch offensichtliche Schäden am Produkt selbst aufweist, die nach Ablauf der 5-Werkstage-Frist entdeckt werden. In diesem Fall muss der Installateur innerhalb von maximal 30 Tagen nach Lieferung Fotobeweise des Produkts und der Verpackung zur Überprüfung vorlegen. Panasonic behält sich das Recht vor, nach Ablauf dieser Frist geltend gemachte Reklamationen abzulehnen.

DEAD-ON-ARRIVAL-VERFAHREN

Dead-on-Arrival (DOA) bezeichnet Geräte, die zum Zeitpunkt der Installation und Inbetriebnahme als defekt gelten.

Distributor bedeutet der Distributor, Großhändler oder Wiederverkäufer, über den das Produkt erworben wurde.

Installateur bezeichnet das Unternehmen, das die Installation und/oder Inbetriebnahme des Produkts durchführt. DOA-Garantieansprüche werden gemäß den folgenden Bestimmungen bearbeitet:

DOA-Garantieansprüche werden gemäß den nachfolgenden Bestimmungen bearbeitet:

1. Sie müssen Panasonic direkt oder den Vertriebspartner (je nach Kaufweg) informieren, sobald ein DOA-Problem vermutet wird. Der Vertriebspartner muss anschließend die technische Abteilung von Panasonic innerhalb eines Werktages nach Inbetriebnahme, spätestens jedoch drei Tage nach Inbetriebnahme, per E-Mail informieren. Nach Ablauf dieser Frist werden DOA-Ansprüche vom technischen Team von Panasonic abgewiesen. Sie müssen Folgendes angeben:
2. Bei dieser ersten Benachrichtigung sind der vollständige Produktnamen, die Seriennummer sowie eine Fehlerbeschreibung anzugeben, die das DOA-Problem nachvollziehbar beschreibt.
3. Nach der Benachrichtigung können wir das Produkt vor Ort inspizieren und die erforderlichen Reparaturen durchführen. Sollte ein Zugang erforderlich sein, muss ein Vertreter des Vertriebspartners und des Installateurs vor Ort anwesend sein. Panasonic behält sich das Recht vor, Ansprüche abzulehnen, wenn die Parteien nicht erscheinen.
4. Sollte bei einer Inspektion ein Fehler aufgrund falscher Auswahl, Installation und/oder Inbetriebnahme festgestellt werden, wird kein Anspruch anerkannt, und wir behalten uns das Recht vor, Ihnen den Besuch und/oder die durchgeführten Reparaturen in Rechnung zu stellen.
5. Nach Annahme eines gültigen DOA-Anspruchs erhält der Händler eine Antragsnummer zur Bearbeitung. Ausgefüllte Formulare müssen innerhalb von 10 Werktagen nach Ausstellungsdatum eingehen. Zur Untermauerung des Anspruchs können Nachweise erforderlich sein, darunter Fotos, Inbetriebnahmedokumentation und Service-Checker-Daten.
6. Wir behalten uns das Recht vor, Ansprüche abzulehnen, wenn unzureichende Nachweise vorliegen und die DOA-Dokumentation unvollständig ist.
7. Gegebenenfalls sollte das Produkt vor Ort mit den für die Reparatur erforderlichen Ersatzteilen und Komponenten repariert werden. Die Teile werden über den Händler oder auf Anfrage direkt von Panasonic geliefert.

8. Wenn ein Produkt vor Ort als irreparabel oder unwirtschaftlich eingestuft wird, wird es ersetzt. In diesem Fall muss der Händler ein Ersatzprodukt bestellen. Nach Abholung des defekten Produkts erhält der Händler eine entsprechende Gutschrift. Kann ein direkter Ersatz nicht zeitnah bereitgestellt werden, wird eine geeignete Alternative mit gleichem oder höherem Wert, jedoch zu den gleichen Kosten wie das Originalprodukt, bereitgestellt.

9. Produkte, die zum Austausch zurückgesandt werden, sollten in gutem Zustand sein und keine Beschädigungen aufweisen. Das Produkt sollte nach Möglichkeit in der Originalverpackung zurückgesandt werden. Falls die Originalverpackung nicht verwendet werden kann, sollte das Produkt für die Rücksendung sicher verpackt werden. Wird ein Produkt auf einer Palette geliefert, muss es auf einer Palette gesichert und zur Abholung bereitzthalten werden.

10. Der Installateur ist dafür verantwortlich, das Produkt zur Abholung bereitzustellen. Panasonic übernimmt keine Haftung für die Verweigerung der Abholung, wenn das Produkt nicht bereitgestellt wurde. Panasonic übernimmt keine Haftung für verloren gegangene oder beschädigte Produkte vor der Abholung.

11. Die Bezahlung aller für eine Reparatur erforderlichen Arbeiten vor Ort sind der aktuellen Preisliste auf der Website zu entnehmen. Alle Kosten müssen vor der Rechnungsstellung an Panasonic vereinbart werden. DOA-Kosten werden an den Händler gezahlt, der Panasonic entsprechend in Rechnung stellt. Rechnungen über DOA-Arbeitskosten und/oder Kosten für direkt vom Händler gelieferte Ersatzteile müssen Panasonic innerhalb von 30 Tagen nach Genehmigung des Garantieanspruchs vorgelegt werden. Wir behalten uns das Recht vor, nach Ablauf dieser Frist eingereichte Kosten nicht zu akzeptieren.