

1. Garantiebedingungen für A2W-Produkte (die „Produkte“).

**1.1 Panasonic Deutschland** | Panasonic Marketing Europe GmbH, Hagenauer Straße 43 | 65203 Wiesbaden | Deutschland („Panasonic“), gewährt auf die von Panasonic an Installateure, akkreditierte Installateure, Pro-Partner oder Elite-Pro-Partner (zusammen definiert als „relevante Partei“; dieser Begriff bezieht sich auf Parteien, die unter diese Kategorien fallen) verkauften Produkte eine Garantie gemäß den unten aufgeführten Bedingungen („Garantie“). Die entsprechende Garantie wird der relevanten Partei zur Verfügung gestellt.

1.2 Die Garantie gilt für von Panasonic verkaufte Aquarea Produkte

1.3 Die Garantie gilt für Produkte, sofern:

- Verkauf und Installation des/der Produkts/Produkte von einer relevanten Partei nach Inkrafttreten dieser Garantie durchgeführt wurden;
- Der Installationsort befindet sich in Deutschland, Österreich oder der Schweiz und das/die Produkt(e) ist/sind für den Installationsort geeignet (geeignet für die örtlichen Wetterbedingungen und entspricht den örtlichen Vorschriften, Normen und Zertifizierungen sowie den Empfehlungen und Anforderungen von Panasonic);
- Die relevante Partei hat die Installation ordnungsgemäß entsprechend den Herstellerrichtlinien, Installationsanweisungen und den geltenden lokalen Vorschriften und Bestimmungen durchgeführt.
- Das/die Produkt(e) wurde(n) von einer relevanten Partei gemäß Abschnitt 2 (Wartung und Service) unten gewartet. Die relevante Partei muss auf Anfrage nachweisen können, dass regelmäßige Wartungen und Inspektionen durchgeführt wurden.
- Das/die installierte(n) Produkt(e) wird/werden von einer relevanten Partei oder einem autorisierten Panasonic Servicepartner in Betrieb genommen.

1.4 Die Installation und Inbetriebnahme der Anlage muss innerhalb von 30 Tagen nach dem Installationsdatum auf der PRO Club-Website angegeben und registriert werden („Garantieregistrierung“), wie auf der Garantieregistrierungsseite der Pro Club-Website angegeben.

1.5 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. Die Garantie gilt nur für den ursprünglichen Installationsort. Die Garantie ist an die Erfüllung aller unten aufgeführten relevanten Anforderungen gebunden:

(a) Sie sind Installateur. Installateur bedeutet, dass Sie über die erforderliche Kompetenz in der Installation von Heiz- und Kühlsystemen verfügen und die notwendigen Qualifikationen für die Installation der Produkte verfügen. Zur Vermeidung von Missverständnissen wird klargestellt, dass der Installateur für den Nachweis seiner Kompetenz verantwortlich ist und auf Anfrage von Panasonic unverzüglich entsprechende Qualifikationsnachweise vorlegen muss.

Es gilt eine Garantiezeit von 2 Jahren. Bei Inbetriebnahme durch Panasonic oder einen Service Partner von Panasonic gewähren wir eine Garantiezeit von drei (3) Jahren, bei zusätzlicher Wartung durch Panasonic oder einen Service Partner von Panasonic eine Garantiezeit von insgesamt 5 Jahren.

(b) Als Panasonic Pro Partner erhalten Sie eine fünfjährige Garantie, sofern Sie die unten aufgeführten Anforderungen erfüllen und bei Panasonic als Pro Partner registriert sind.

Die Anforderungen sind: (1) Sie müssen alle Panasonic Trainings der Trainingsplattform absolviert haben und diese Trainings alle drei Jahre auffrischen; (2) Es muss außerdem ein Präsenztraining, in einem der Panasonic Training Center, alle drei Jahre absolviert werden und

(3) Die erste Inbetriebnahme wurde durch Panasonic oder einen Service Partner begleitet.

Die Installation des Cloud Adapter ist bei allen Luft-Wasser-Anlagen zwingend erforderlich, um die 5-jährige Garantie zu erhalten. Bei Nachrüstungen muss der Cloud Adapter installiert und der Smart Cloud-Service aktiviert sein:

1.6 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. Alle im Rahmen dieser Garantie ersetzen Produkte oder Produktteile gehen mit dem Austausch in das Eigentum von Panasonic über.

1.7 Kann Panasonic die Funktionsfähigkeit der Produkte auch nach wiederholten Versuchen nicht wiederherstellen, ersetzt Panasonic die Produkte nach eigenem Ermessen durch ein identisches oder funktional gleichwertiges Produkt.

1.8 Im Falle einer Produktstörung kontaktiert der Vertragspartner den Panasonic-Support über die technische Hotline auf der Panasonic-Website oder schriftlich über das Kontaktformular auf der Website [https://www.aircon.panasonic.eu/DE\\_de/contact/](https://www.aircon.panasonic.eu/DE_de/contact/).

1.9 Nach der ersten Meldung eines Problems im Zusammenhang mit einer Installation verpflichtet sich die relevante Partei, zunächst den Installationsort aufzusuchen und das Problem zu diagnostizieren. Anschließend meldet sie Panasonic den Abschluss der Diagnose und spricht während der Diagnose vor Ort mit einem Panasonic-Vertreter. Panasonic prüft dann nach eigenem Ermessen, ob der Mangel unter diese Garantie fällt.

1.10 Nach Erfüllung von Klausel 1.8 verpflichtet sich die relevante Partei, das Problem oder den Mangel zu beheben, sofern sie dazu in der Lage ist. Ist die relevante Partei nicht in der Lage, den Mangel oder das Problem zu beheben, leistet Panasonic Unterstützung, sofern der Mangel als von der Garantie abgedeckt gilt. Ein von der Garantie abgedeckter Mangel liegt vor, wenn Panasonic im Rahmen der Garantie für die Reparatur verantwortlich ist.

1.11 Panasonic entscheidet nach eigenem Ermessen über die Behebung von Garantiemängeln. Ein Garantiemangel liegt vor, wenn Panasonic im Rahmen der Garantie für die Reparatur verantwortlich ist.

1.12 Die Garantie deckt ausschließlich die Reparatur des/der Produkts/Produkte und/oder ggf. Teile ab (oder nach Ermessen von Panasonic den Ersatz des Produkts oder des/der defekten Teils/Teile oder eine vollständige oder teilweise Erstattung des Kaufpreises). Weitere Entschädigungen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Folgeschäden, indirekten Schäden jeglicher Art oder entgangenem Gewinn, sind nicht in der Garantie enthalten. Die entsprechenden Garantiebestimmungen finden Sie in Ziffer 1.15.

1.13 Diese Garantie deckt Folgendes nicht ab:

- Normale Wartung und Instandhaltung, Verschleißteile, die gemäß den Herstellerrichtlinien im Rahmen der Instandhaltung ausgetauscht werden müssen;
- Reparaturen rein optischer Mängel, die keinen Einfluss auf die Funktion der Geräte haben (Kratzer und Abnutzung);
- Schäden, die durch Missbrauch, Vernachlässigung oder Unfall verursacht wurden (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf einen anormalen Stromschlag, falsche Versorgungsspannung, fehlerhafte Installation oder Instandhaltung, die nicht gemäß den Gebrauchs- und Installationsanweisungen oder den im Land der Produktverwendung geltenden technischen und/oder Sicherheitsnormen durchgeführt wurde). Dies umfasst auch das Befüllen des jeweiligen Produkts mit verunreinigten oder vom Hersteller nicht angegebenen Flüssigkeiten;

- Schäden, die durch eine von Panasonic nicht vorab genehmigte Änderung oder Modifikation des Produkts, durch unsachgemäßen Gebrauch des Produkts oder durch die Verwendung des Produkts unter Bedingungen entstehen, für die es nicht bestimmungsgemäß (gemäß den Anweisungen, Installations- und/oder Gebrauchsanweisungen des Herstellers) verwendet werden soll;
- Schäden, die durch vorsätzliche Zerstörung (z. B. Vandalismus) oder durch Tiere verursachte Schäden entstehen;
- Wenn ein ADC keine Fremdstromanode hat
- Schäden, die durch äußere, unkontrollierbare Umstände wie Sturm, Frost, Korrosion, Blitzschlag, Überspannung, Erdbeben, Hochwasser, Hagel, Erdrutsche, Überschwemmungen, Explosionen, Atomunfälle, Feuer, Kriegsereignisse, Terrorismus oder ähnliche Ereignisse entstehen; oder
- Mängel, die nicht mit dem Produkt in Zusammenhang stehen (falsche Einstellungen, fehlerhafte Installation, falsche Stromversorgung, Kombination des Produkts mit anderen Produkten, Teilen oder Komponenten, ohne dass Panasonic erklärt hat, dass das betreffende Produkt, Teil oder die Komponente mit den Produkten kombiniert werden darf).
- Panasonic kommt nicht für Mehrkosten auf, die durch einen ungünstigen Aufstellort verursacht werden, wie z.B. Einsatz von Gerüsten, Kranen und Hubschraubern.

1.14 Unter Einhaltung der PRO-Partnervereinbarung muss die relevante Partei die installierten Produkte innerhalb von 30 Tagen auf der Panasonic PRO Club-Website für die Garantie registrieren, damit die Garantie für die Produkte gilt.

1.15 Diese Garantie gilt nur innerhalb der DACH Region, für Produkte, die in diesen Ländern erworben und verwendet sowie von einem Unternehmen der Panasonic-Gruppe in einem dieser Länder vertrieben wurden. Der Garantieumfang ist wie folgt:

Für A2W-Produkte:

- Bei einer Garantiezeit von 2 Jahren umfasst der Garantieumfang die Bereitstellung von Ersatzteilen zur Behebung des Garantiefalls.

- Bei einer Garantiezeit von 5 Jahren umfasst der Garantieumfang die Bereitstellung von Ersatzteilen zur Behebung des Garantiefalls sowie die Arbeitskosten gemäß der aktuellen Preisliste auf der Website.

Für CO2- Produkte gelten die separaten Garantiebedingungen.

## 2. Wartung und Service

2.1 Die Produkte müssen jährlich gemäß den Wartungsrichtlinien des Herstellers gewartet werden. Diese finden Sie in der technischen Dokumentation. Die Wartung muss von einer relevanten Partei durchgeführt werden, die über die entsprechende Qualifikation verfügt.

2.2 Die regelmäßige Wartung erfolgt gemäß den jeweiligen Wartungsrichtlinien des Herstellers.

2.3 Bearbeitung von Service- und Garantieansprüchen:

2.3.1 Der Garantieprozess ist auf der Panasonic-Website verfügbar und kann von Zeit zu Zeit aktualisiert werden.

2.3.2 Die Servicehistorie der jeweiligen Produkte kann bei der Bearbeitung von Garantieansprüchen angefordert werden.

## 2. Allgemeine rechtliche Bestimmungen

3.1 Die Garantie gilt nur am ursprünglichen Installationsort.

3.2 Von dieser Garantie ausgeschlossen sind Produkte oder Teile mit begrenzter Lebensdauer oder Verbrauchsmaterial.

3.3 Von dieser Garantie ausgeschlossen sind Mängel, die auf eine unsachgemäße Verwendung oder Wartung der Produkte entgegen den Vorgaben der Bedienungsanleitungen, den technischen und Sicherheitsstandards am Installationsort oder den zum Zeitpunkt der Installation und/oder Wartung veröffentlichten Herstellerrichtlinien zurückzuführen sind. Zur Vermeidung von Missverständnissen, wenn eine relevante Partei und/oder ein Endnutzer solche Richtlinien oder Vorschriften nicht befolgt oder die Produkte nicht warten lässt, ist Panasonic

nicht verpflichtet, der relevanten Partei Garantie zu leisten ist nicht verpflichtet, der relevanten Partei Unterstützung zu leisten.

3.5 Von dieser Garantie ausgeschlossen sind Mängel, die durch Unfall, Feuer, Fahrlässigkeit, Missbrauch, Verschleiß, unsachgemäße Verwendung, unsachgemäße Installation, Eindringen von Flüssigkeiten oder anderen Fremdkörpern in das/die Produkt(e) oder während des Transports zum/vom relevanten Vertragspartner oder Endnutzer verursacht wurden.

3.6 Diese Garantie gilt für die relevante Partei, und die relevante Partei ist verpflichtet, die vom jeweiligen Endnutzer (ihren Kunden) gemeldeten Mängel oder Probleme zu beheben. Panasonic leistet der relevanten Partei im Rahmen dieser Garantie Support gemäß dieser Garantie, die relevante Partei trägt jedoch die alleinige Verantwortung für jeglichen Support gegenüber dem Endnutzer.

3.7 Im Sinne dieser Garantie bezeichnet Panasonic:

Panasonic Marketing Europe GmbH

Hagenauer Straße 43 | 65203 Wiesbaden | Deutschland

3. Bei Insolvenz, Geschäftsaufgabe oder Löschung aus dem Handelsregister erlischt die Garantie. Panasonic behält sich in diesen Fällen das Recht vor, die verbleibende Garantiezeit zu den genannten Bedingungen auf eine andere relevante Partei zu übertragen, die wiederum für die Unterstützung des Endnutzers verantwortlich ist. Die Übertragung der Garantie erfolgt nur, wenn die entsprechende Servicehistorie vorliegt und aktuelle Wartungsarbeiten durchgeführt wurden. Die vorherige relevante Partei verliert damit jegliche Rechte zur Geltendmachung dieser Garantie. Die Übertragung liegt im alleinigen Ermessen von Panasonic, und Panasonic ist hierzu nicht verpflichtet.

#### 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 Werktagen 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 bereithalten 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.