

Termeni si conditii generale si procedura de reclamatii ale companiei ro.panasonic.com

Acești termeni și condiții (denumiți în continuare „Termeni și condiții”) se aplică tuturor achizițiilor efectuate și tuturor Serviciilor oferite pe <https://ro.panasonic.com>, efectuate de Panasonic Marketing Europe GmbH acționând prin intermediul sucursalei sale Panasonic Marketing Europe GmbH Wiesbaden Germania-Sucursala București, România, o companie înregistrată în România (înregistrată sub nr. J40/4023/2010) și al cărei sediu social este Bulevardul Tudor Vladimirescu 29A, clădirea AFI Tech Park 1, 050881, Sector 5, București, România (numit în continuare „Panasonic”). Panasonic este singura entitate responsabilă pentru furnizarea tuturor Serviciilor disponibile pe Site. În procesarea comenzilor, Panasonic acționează prin intermediul FRISBO EFULFILLMENT S.A., o companie înregistrată în România (înregistrată sub nr. J8/1447/2013) și al cărei sediu social este Sat Vulcan, Comuna Vulcan, Nr 55, 507270 Brasov, România (numit în continuare „Frisbo”), în baza unui contract de reprezentare de tip agenție.

Prin accesarea website-ului sau efectuarea unei achiziții, utilizatorul („Client” sau „Utilizator”) declară și garantează că acționează în calitate de consumator sau profesionist, în conformitate cu definițiile din prezenta secțiune Termeni și Condiții.

Declarația, politica de confidențialitate, specificațiile platformei, notificările, anunțurile, normele de funcționare, documentele de asistență și alte documente obligatorii puse la dispoziția Utilizatorului pe Site vor constitui acorduri suplimentare la prezenții Termeni și condiții, având aceeași forță juridică. În cazul în care Utilizatorul utilizează serviciile Site-ului, acest lucru va fi considerat ca o acceptare implicită de către Utilizator a acordurilor suplimentare de mai sus.

I. Definiții

Contract de cumpărare: un contract obligatoriu din punct de vedere juridic încheiat între Cumpărător și Panasonic, prin intermediul Frisbo, care reglementează achiziționarea și vânzarea de Produse și/sau Servicii disponibile pe Site.

Cumpărător: În sensul prezentelor Termeni și Condiții, Cumpărător poate fi:

- (a) **Consumator:** Persoană fizică care, în contractele reglementate de legea română, acționează în scopuri care nu intră în cadrul activității sale comerciale, industriale, artisanale sau profesionale. Definiția consumatorului este cea prevăzută de Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului, cu modificările și completările ulterioare, precum și de Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, transpusă în legislația română.
- (b) **Profesionist (în relație B2B):** Persoană fizică autorizată, persoană juridică sau orice altă entitate care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale, artisanale sau profesionale.

Cont cu drepturi de angajat Panasonic: Un client cu un cont special de angajat poate achiziționa produsul care face obiectul comenzii doar pentru nevoile proprii, în calitate de destinatar final, iar produsele achiziționate nu vor face parte din oferta sa comercială sau nu vor fi revândute de acesta în cadrul activității sale de afaceri.

Produs(e): Articol marca Panasonic disponibil pentru cumpărare de către Cumpărător, disponibil pe Site.

Servicii: orice serviciu oferit de Panasonic, prin intermediul Frisbo sau de o terță parte, accesibil prin intermediul Site-ului. Acestea cuprinde serviciile care sunt disponibile pentru cumpărare, precum și cele oferite gratuit. Dispozițiile Termenilor și condițiilor referitoare la Produs se aplică în mod corespunzător Serviciilor, cu excepția Serviciilor furnizate de terți, cărora i se vor aplica termenii și condițiile terțului, dacă nu se specifică altfel.

Site: Platformă ICT deținută de Panasonic disponibil prin <https://ro.panasonic.com> Operatorul responsabil pentru editarea, întreținerea și supravegherea conținutului Site-ului este Panasonic Marketing Europe GmbH Wiesbaden Germania, sucursala București, România o companie înregistrată în România (înregistrată sub nr. J40/4023/2010) și al cărei sediu social este Bulevardul Tudor Vladimirescu 29A, clădirea AFI Tech Park 1, 050881, Sector 5, București, România asumându-și întreaga responsabilitate pentru acuratețea, legalitatea și conformitatea cu reglementările aplicabile. Site-ul este un serviciu furnizat electronic în conformitate cu termenii și condițiile specificate în Termeni și condiții, permițând Cumpărătorului să se familiarizeze cu Produsele și Serviciile oferite de Panasonic, să navigheze prin conținutul postat pe Site, să încheie un Contract de cumpărare, să efectueze plăți pentru Produse, să posteze opinii sau să se aboneze la newsletter. Site-ul poate afișa reclame și alt conținut comercial. Responsabilitatea pentru conținutul Site-ului este a Panasonic.

Termeni și condiții: acești termeni și condiții, care stabilesc condițiile de utilizare a Site-ului și a funcționalităților sale, precum și condițiile de cumpărare a Produselor/Serviciilor prin site.

Utilizator: persoana fizică care utilizează funcționalitatea site-ului, inclusiv Cumpărătorul

II. Aplicabilitate

1. Acești Termeni și condiții se aplică tuturor achizițiilor de Produse prin intermediul Site-ului și tuturor Serviciilor disponibile pe Site, cu excepția cazului în care se convine în mod expres altfel.

2. Acești Termeni și condiții fac parte integrantă din Contractul de cumpărare. Contractul de cumpărare și acești Termeni și condiții sunt redactate în limba română.

III. Prețurile

1. Prețurile de vânzare ale Panasonic sunt cotate în moneda afișată pe Site și includ toate taxele, comisioanele și alte taxe obligatorii sau legale aplicate la vânzări, inclusiv TVA (dacă este cazul).

2. Panasonic depune toate eforturile pentru a asigura exactitatea prețurilor afișate pe Site. Cu toate acestea, pot apărea erori de preț.

Panasonic își rezervă dreptul de a rectifica erorile evidente de preț. O eroare de preț va fi considerată evidentă atunci când diferența dintre prețul afișat și prețul corect al Produsului sau Serviciului este atât de mare încât un cumpărător rezonabil ar fi trebuit să își dea seama că este vorba despre o eroare.

În cazul în care o comandă a fost plasată la un preț incorect din cauza unei erori evidente de preț, Panasonic va informa Cumpărătorul în cel mai scurt timp posibil de la identificarea erorii și va anula comanda, rambursând integral sumele plătite.

Panasonic nu va avea dreptul de a anula unilateral comanda din cauza unei erori de preț, cu excepția cazului în care eroarea este evidentă, iar Cumpărătorul nu ar fi putut, în mod rezonabil, să creadă că prețul afișat era corect.

În cazul în care Panasonic a oferit un Produs la un preț mai mare decât prețul de vânzare cu amănuntul în vigoare pentru acel Produs și/sau Serviciu din cauza unei erori de stabilire a prețurilor și a acceptat comanda Cumpărătorului la acel preț, Panasonic va permite Cumpărătorului să anuleze Contractul de cumpărare și/sau să ramburseze Cumpărătorului pentru diferența dintre prețul incorect și prețul corect.

3. Promoțiile pot fi utilizate o singură dată per comandă și numai în perioada de valabilitate specificată. Vă rugăm să rețineți că utilizarea promoțiilor poate fi supusă unei cerințe privind valoarea minimă a comenzii. Promoțiile pot fi aplicate numai înainte de finalizarea procesului de plasare a comenzii. Aplicarea retroactivă a promoțiilor nu este posibilă. Promoțiile nu sunt transferabile către terțe părți. Cu excepția cazului în care se convine altfel, promoțiile multiple nu pot fi combinate pentru o singură tranzacție.

4. Cu excepția cazului în care se convine altfel pe Site și în procesul de comandă, costurile de livrare și administrative ale Panasonic sunt incluse în prețul final plătit pentru Produs și/sau Serviciu. Orice taxe sau tarife care vor fi adăugate la prețul Produsului și/sau Serviciului vor fi vizibile pentru Cumpărător în timpul procesului de comandă și înainte ca Cumpărătorul să plaseze o comandă.

5. Costurile specifice de livrare pentru Produse și/sau Servicii sunt detaliate în timpul procesului de comandă.

6. Plata poate fi efectuată numai prin metoda disponibilă și listată pe Site. Plata este efectuată în moneda afișată și Panasonic, prin intermediul Frisbo, nu este responsabilă pentru nicio discrepanță de monedă sau de curs de schimb. Toate rambursările către Cumpărător vor fi efectuate folosind metoda de plată utilizată pentru plasarea comenzii obligatorii în moneda în care Cumpărătorul a efectuat plata.

7. Panasonic poate oferi cupoane de reducere ca parte a campaniilor sale de publicitate, care acordă o reducere a prețului Produselor sau Serviciilor, sub rezerva Termenilor și condițiilor aplicabile într-o anumită campanie de publicitate.

IV. Contractul de cumpărare

1. Informațiile postate pe Site, inclusiv, dar fără a se limita la promoții, prețuri și descrieri ale Produselor și/sau Serviciilor, reprezintă o invitație la negociere și nu constituie o ofertă obligatorie din partea Panasonic de a contracta. Prin plasarea unei comenzi, Cumpărătorul înaintea o ofertă fermă de încheiere a Contractului de Cumpărare, ofertă care poate fi acceptată sau respinsă de Panasonic. Acceptarea ofertei Cumpărătorului de către Panasonic este condiționată de disponibilitatea Produselor și de respectarea tuturor celorlalte condiții aplicabile.

2. Cumpărătorul plasează o comandă urmând instrucțiunile afișate pe ecran. Pentru a plasa o comandă, Cumpărătorul trebuie să completeze corect formularul de cumpărare de pe Site, în special prin furnizarea de date de contact corecte și exacte și a datelor necesare pentru livrarea

Produsului. Înainte de a plasa comanda, interfața Site-ului permite Cumpărătorului să revizuiască și să modifice datele introduse în comandă, inclusiv în ceea ce privește capacitatea Cumpărătorului de a detecta și corecta erorile făcute la introducerea datelor în comandă. Este responsabilitatea Cumpărătorului să se asigure de acuratețea informațiilor furnizate la plasarea unei comenzi. Panasonic, prin intermediul Frisbo, nu poate fi trasă la răspundere pentru situații care decurg din informațiile inexacte, incomplete sau false furnizate de Cumpărător.

3. Cumpărătorul poate plasa o comandă pentru Produse 24 de ore pe zi, în fiecare zi, cu condiția să nu existe întreruperi tehnice. Panasonic va depune eforturi rezonabile pentru a notifica Utilizatorii de pe Site despre orice întrerupere tehnică sau revizie care poate împiedica temporar funcționarea Site-ului. Cu toate acestea, Panasonic nu garantează accesul continuu și neîntrerupt la Site și nu va fi trasă la răspundere pentru nicio întrerupere care depășește controlul său rezonabil.

4. După ce Cumpărătorul plasează o comandă pe Site, Panasonic va trimite informații privind comanda la adresa de e-mail furnizată de Cumpărător. Înainte ca un Consumator să fie legat de un contract la distanță sau de orice ofertă corespunzătoare, Panasonic va furniza Consumatorului, într-un mod clar și inteligibil, următoarele informații, în conformitate cu cerințele prevăzute de Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, transpusă în legislația română, și de Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului, cu modificările și completările ulterioare:

- (a) Principalele caracteristici ale Produselor sau Serviciilor, în măsura adecvată suportului și Produselor sau Serviciilor;
- (b) Prețul total al Produselor sau Serviciilor, inclusiv taxele, impozitele și orice costuri suplimentare, precum și costurile de livrare sau alte taxe poștale și orice alte costuri;
- (c) Costurile suplimentare de transport, livrare, taxele poștale sau orice alte cheltuieli și costuri de returnare a Produselor, dacă este cazul;
- (d) După caz, modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care Panasonic se angajează să livreze Produsele sau să presteze Serviciile și, dacă este cazul, tratamentul de către Panasonic al reclamațiilor;
- (e) În cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenul și modalitățile de exercitare a acestui drept, în conformitate cu dispozițiile legale, precum și modelul de formular de retragere;
- (f) După caz, existența și condițiile asistenței post-vânzare acordate Consumatorilor, ale serviciilor post-vânzare și ale garanției comerciale;
- (g) După caz, existența codurilor relevante de conduită, astfel cum sunt definite la art. 2 lit. f) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea legislației cu Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului, și modul în care pot fi obținute copii ale acestora;
- (h) După caz, durata contractului, sau, în cazul în care contractul este încheiat pe o perioadă nedeterminată sau urmează să fie prelungit automat, condițiile de reziliere a contractului;
- (i) După caz, funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile conținutului digital;
- (j) După caz, orice interoperabilitate relevantă a conținutului digital cu componentele hardware și software pe care Panasonic le cunoaște sau se așteaptă în mod rezonabil să le cunoască.

Panasonic se asigură că toate informațiile furnizate Consumatorului sunt clare, inteligibile și

furnizate pe un suport durabil, adecvat tehnicii de comunicare la distanță utilizate, sau puse la dispoziția Consumatorului prin alte mijloace prin care Consumatorul are acces cu ușurință la informații, astfel încât Consumatorul să fie pe deplin informat înainte de a-și da consimțământul.

Până la primirea e-mailului cu informații privind începerea procesului de proces de livrare, Cumpărătorul are dreptul de a anula comanda, fără a afecta dreptul de a se retrage din Contractul de cumpărare prevăzut la punctul VII din acești Termeni și condiții.

5. Informațiile despre comandă sunt generate automat de sistemul informatic al computerului în conformitate cu conținutul completat de Cumpărător. Relația contractuală este considerată a fi stabilită între Cumpărător și Panasonic numai după primirea unei confirmări prin e-mail trimisă de Panasonic Cumpărătorului, confirmând acceptarea comenzii și disponibilitatea Produselor comandate de Cumpărător. Numai acele Produse a căror disponibilitate a fost confirmată prin e-mail de Panasonic vor face parte din Contractul de cumpărare și vor fi livrate Cumpărătorului.

6. Cumpărătorul este singurul responsabil pentru plata oricăror comisioane percepute de banca Cumpărătorului, de operatorul cardului de plată sau de alt furnizor al opțiunii de plată selectate de Cumpărător. Cumpărătorul înțelege și este de acord că Panasonic stabilește ca opțiuni de plată acceptabile plata în avans sau plata la livrare, conform opțiunilor disponibile pe Site.

7. Panasonic documentează vânzarea de Produse / Servicii prin emiterea unei facturi sau chitanțe. În contextul contractului de reprezentare de tip agenție, Frisbo, în calitate de agent al Panasonic, va emite factura în nume propriu, dar în contul Panasonic, care este principalul. Acceptarea Termenilor și condițiilor de către orice Cumpărător, fie el consumator sau profesionist, este echivalentă cu depunerea unei cereri de emitere a unei facturi care documentează vânzarea.

8. Cumpărătorul acceptă emiterea și trimiterea facturilor în format electronic la adresa de e-mail furnizată în momentul plasării comenzii (cu excepția cazului în care legea prevede altfel). Momentul primirii facturii de către Cumpărător este considerat a fi momentul livrării e-mailului cu factura la adresa de e-mail a Cumpărătorului. Livrarea înseamnă trimiterea unui e-mail cu o factură către serverul de e-mail al Cumpărătorului.

9. În cazul în care Cumpărătorul primește o rambursare totală sau parțială a plății (din cauza retragerii din Contractul de cumpărare, a unei reclamații sau din alte motive) după emiterea unei facturi, Panasonic va emite o factură de corecție. Dispozițiile referitoare la facturi se aplică *mutatis mutandis* facturilor de corecție.

10. Contractul de cumpărare este stocat de Panasonic și nu este accesibil terților.

V. Executarea contractului de cumpărare

1. Panasonic va proceda la executarea Contractului de Cumpărare și la livrarea Produselor numai după recepționarea plății integrale a prețului, în cazul plății în avans. În cazul în care Cumpărătorul alege plata ramburs (cash on delivery), Panasonic va iniția procesarea Comenzii după confirmarea acesteia de către Panasonic, conform clauzei IV, punctul 5. Plata prețului Produselor și a costurilor de livrare se va efectua de către Cumpărător în momentul livrării

Produselor.

În cazul în care Cumpărătorul nu efectuează plata în termenul convenit pentru plata în avans, Panasonic își rezervă dreptul de a solicita executarea silită a obligației de plată sau de a rezoluționa Contractul de Cumpărare, în conformitate cu prevederile Codului Civil Român privind rezoluțiunea pentru neexecutare. Panasonic va informa Cumpărătorul cu privire la intenția sa de a rezoluționa contractul și îi va acorda un termen suplimentar rezonabil pentru efectuarea plății, cu excepția cazurilor în care termenul de plată are caracter esențial, conform Codului Civil Român.

Panasonic nu va fi responsabilă pentru întârzierile în livrarea Produselor cauzate de nerespectarea obligației de plată de către Cumpărător.

2. Produsele vor fi livrate Cumpărătorului folosind metoda de livrare selectată de Cumpărător dintre cele enumerate pe Site. Metodele de livrare disponibile pot varia în funcție de produs.

3. Panasonic este responsabilă pentru livrarea Produselor către Cumpărător, conform Contractului de Cumpărare, și va depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura o livrare promptă și conformă.

Responsabilitățile părților cu privire la livrare sunt următoarele:

- a. Panasonic va livra Produsele la adresa indicată de Cumpărător în Comanda de Cumpărare, în termenul de livrare estimat. Panasonic va informa Cumpărătorul cu privire la orice posibile întârzieri.
- b. Cumpărătorul este responsabil pentru furnizarea unei adrese de livrare corecte și complete și pentru asigurarea disponibilității unei persoane autorizate să primească Produsele la adresa de livrare în intervalul orar stabilit.

Panasonic își rezervă dreptul de a rezoluționa unilateral Contractul de Cumpărare și de a anula livrarea Produselor numai în următoarele situații:

- a. În cazul în care Cumpărătorul încalcă în mod substanțial obligațiile sale privind recepția Produselor, împiedicând în mod repetat livrarea acestora (e.g., furnizarea unei adrese greșite, refuzul nejustificat de a primi Produsele, neprezentarea repetată la adresa de livrare în intervalul orar convenit), și după ce Panasonic a depus toate eforturile rezonabile pentru a efectua livrarea și a comunicat cu Cumpărătorul în vederea soluționării situației.
- b. În caz de forță majoră, conform prevederilor Codului Civil Român.

Înainte de a proceda la rezoluțiunea unilaterală a Contractului de Cumpărare, Panasonic va comunica Cumpărătorului intenția sa și va încerca să găsească o soluție amiabilă. Panasonic va informa Cumpărătorul cu privire la motivele anulării livrării și, după caz, va rambursa Cumpărătorului sumele plătite pentru Produse.

4. Panasonic oferă servicii de livrare exclusiv pentru adresele situate pe teritoriul României. Comenzile vor fi acceptate și Produsele vor fi livrate numai către adrese valide de pe teritoriul României. Cumpărătorii care plasează comenzi de pe teritoriul altor țări trebuie să se asigure că furnizează o adresă de livrare validă din România pentru ca comanda să poată fi procesată și livrată.

5. Panasonic va informa Cumpărătorul cu privire la data de livrare preconizată prin intermediul site-ului web. Termenul de livrare este calculat în zile lucrătoare (zile de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale pe teritoriul României și va dura de obicei până la 4 (patru) zile lucrătoare, sub rezerva ca toate datele de livrare să fie furnizate corect de Cumpărător. În anumite cazuri justificate, Panasonic, prin intermediul Frisbo, își rezervă dreptul de a prelungi corespunzător termenul de livrare.

6. Produsele vor fi livrate Cumpărătorului prin intermediul unor terțe părți, respectiv societăți însărcinate cu aspecte operațional logistice, care acționează în numele Panasonic. Transferul dreptului de proprietate asupra Produselor de la Panasonic către Cumpărător va avea loc în momentul în care transportatorul angajat de Frisbo efectuează predarea efectivă a Produsului către Cumpărător.

7. Din cauza obstacolelor tehnice și a diversilor alți factori, Panasonic nu poate garanta că toate Produsele din comanda trimisă de Cumpărător vor fi în stoc. Panasonic va depune toate eforturile pentru a marca Produsele în afara stocului. Dacă Produsele comandate de Cumpărător sunt în afara stocului, atât Cumpărătorul, cât și Panasonic au dreptul de a anula comanda, iar dacă Cumpărătorul a plătit deja, plata va fi rambursată Cumpărătorului.

8. În cazul Produselor achiziționate de Cumpărător, Panasonic va trimite Produsele / Serviciile la adresa de livrare din teritoriul indicat la punctul 5 de mai sus, prin intermediul unei societăți de logistică, cu excepția Produselor care sunt disponibile numai pentru livrare într-o anumită zonă, care va fi indicată în mod corespunzător pe Site. Panasonic, prin intermediul Frisbo, nu este responsabilă pentru orice daune sau alte consecințe nedorite care rezultă din comportamentul Cumpărătorului. În cazul în care sunt necesare semnătura și confirmarea de primire, Cumpărătorul sau destinatarul va semna pentru primirea Produselor / Serviciilor după revizuirea condițiilor de livrare aplicabile.

9. Prețul, cantitatea și disponibilitatea unui produs pe Site se pot modifica în orice moment fără notificare prealabilă/specifică, cu condiția ca modificările să nu se aplice comenzilor deja plasate.

10. În cazul în care comanda este respinsă prin decizia Panasonic, beneficiul (cu excepția valorii monetare), inclusiv, dar fără a se limita la cuponul de reducere aflat în posesia Cumpărătorului înainte de plasarea comenzii, poate fi returnat în contul Cumpărătorului după depunerea cererii. Pentru unele cupoane se pot aplica condiții speciale, care prevalează asupra dispozițiilor din Termeni și condiții. În cazul în care comanda Cumpărătorului este anulată din orice motiv, codul de livrare utilizat pentru achiziționarea Produselor nu va mai fi valabil și nu va mai putea fi utilizat din nou.

VI. Drepturi legale în caz de executare defectuoasă

1. Garanția legală de conformitate

Panasonic garantează că Produsele sunt conforme cu Contractul de Cumpărare, în conformitate cu prevederile Legii nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora. Panasonic garantează față de Cumpărător că Produsul este lipsit de defecte în domeniul de aplicare descris în dispozițiile generale existente la momentul livrării sale și care a existat la momentul livrării și a fost observat la momentul stabilit de dispozițiile generale

aplicabile Cumpărătorului, cu excepția cazului în care Panasonic a specificat o durată de valabilitate mai lungă a Produsului.

2. Termenul de garanție legală de conformitate

Panasonic răspunde pentru orice defect de conformitate care există la momentul livrării Produselor și care apare în termen de 2 ani de la data livrării. În cazul în care defectul de conformitate apare în termen de 1 an de la livrare, se prezumă că acesta a existat la momentul livrării Produsului, cu excepția cazurilor în care această prezumție este incompatibilă cu natura Produselor sau cu natura defectului de conformitate.

3. Panasonic nu este responsabil pentru defectele Produsului, în cazul în care Cumpărătorul, cel târziu la momentul încheierii Contractului de cumpărare, a fost informat în mod clar că o caracteristică specifică a Produsului se abate de la cerințele de conformitate cu acordul de cumpărare specificat mai sus și a acceptat în mod expres și separat lipsa caracteristicii specifice a Produsului.

4. Drepturile Consumatorului în caz de lipsă de conformitate

În cazul în care Produsul nu este conform cu Contractul de Cumpărare, Consumatorul are dreptul de a solicita una dintre următoarele măsuri corective:

- a) Aducerea Produsului la conformitate, prin reparare sau înlocuire, conform opțiunii Consumatorului, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă este imposibilă sau disproporționată în comparație cu cealaltă măsură corectivă;
 - b) Reducerea proporțională a prețului;
- sau
- c) Rezoluțiunea Contractului de Cumpărare (returnarea Produsului și rambursarea prețului), dacă măsura corectivă prevăzută la lit. a) este imposibilă, disproporționată sau nu poate fi realizată într-un termen rezonabil ori fără inconveniente semnificative pentru Consumator.

5. Panasonic poate refuza să aducă Produsul la conformitate dacă repararea sau înlocuirea este imposibilă sau disproporționată, ținând cont de valoarea pe care Produsul ar fi avut-o în lipsa defectului de conformitate, de gravitatea defectului de conformitate și de posibilitatea realizării celeilalte măsuri corective fără inconveniente semnificative pentru Consumator.

6. Panasonic repară sau înlocuiește Produsul într-un termen rezonabil după ce defectul a fost semnalat de Cumpărător într-un mod care nu cauzează inconveniente semnificative Cumpărătorului, luând în considerare natura Produsului și scopul pentru care Cumpărătorul a achiziționat Produsul.

7. Costurile de reparare sau înlocuire a Produsului sunt acoperite de Panasonic. Cumpărătorul este obligat să pună la dispoziție Produsul supus reparației sau înlocuirii, astfel încât acesta să poată fi colectat de Panasonic, care suportă costurile de livrare.

8. Cumpărătorul își poate exercita dreptul la o reducere a prețului sau de a se retrage din contractul de achiziție dacă produsul este incompatibil cu contractul de achiziție în următoarele cazuri:

- a) Panasonic nu a finalizat repararea sau înlocuirea Produsului în termen rezonabil;
- b) Panasonic a refuzat să aducă Produsul la conformitate, conform punctului 5;
- c) defectul de conformitate reapare;
- d) defectul de conformitate este suficient de grav; sau

e) Panasonic a declarat sau reiese clar din împrejurări că nu va aduce Produsul la conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru Consumator.

9. Reducerea prețului trebuie să fie proporțională cu prețul rezultat din contractul de cumpărare, în care produsul defect rămâne în raport cu produsul în conformitate cu contractul de cumpărare. Rambursările rezultate din reducerea prețului se fac în termen de cel mult 14 zile de la data primirii declarației de reducere a prețului de către Cumpărător.

10. Panasonic își rezervă dreptul de a refuza rezoluțiunea Contractului de Cumpărare solicitată de Cumpărător în cazul în care demonstrează că lipsa de conformitate a Produsului este minoră, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (3) din Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora.

O lipsă de conformitate este considerată minoră dacă, având în vedere natura Produsului și impactul defectului, acesta nu afectează în mod semnificativ funcționalitatea esențială, performanța principală sau utilizarea normală a Produsului pentru scopul său. La evaluarea caracterului minor al lipsei de conformitate, se vor lua în considerare criteriile obiective și principiile stabilite de legislația și jurisprudența relevantă în materia protecției consumatorilor.

11. Garanția pentru vicii ascunse

În plus față de garanția legală de conformitate, Cumpărătorul beneficiază și de garanția pentru vicii ascunse, conform prevederilor Codului Civil Român.

12. Exercițarea drepturilor

Pentru a-și exercita drepturile prevăzute în prezenta secțiune, Cumpărătorul trebuie să informeze Panasonic cu privire la defectul de conformitate sau viciul ascuns, în condițiile și termenele prevăzute de lege.

Cumpărătorul este obligat să solicite în mod oficial rezilierea Contractului de cumpărare prin furnizarea unei notificări scrise care să precizeze în mod explicit intenția Cumpărătorului de a rezilia Contractul de cumpărare. Această notificare trebuie să indice în mod clar motivul rezilierii și să fie trimisă către Panasonic prin intermediul canalelor de comunicare desemnate prevăzute în acești Termeni și condiții.

13. În situația în care Consumatorul își exercită dreptul de retragere din Contractul de cumpărare în temeiul garanției legale de conformitate, datorită unui Produs defectuos, acesta va returna imediat Produsul Panasonic, iar costurile de returnare vor fi suportate de Panasonic. Panasonic va rambursa prețul plătit în termen de maximum 14 zile de la data primirii Produsului returnat sau a dovezii expedierii acestuia.

În cazul rezoluțiunii sau rezilierii Contractului de Cumpărare, transferul dreptului de proprietate asupra Produsului de la Cumpărător către Panasonic va avea loc în momentul în care Cumpărătorul efectuează predarea efectivă a Produsului către transportatorul angajat de Frisbo.

14. Excluderi

Panasonic nu este responsabilă pentru defectele cauzate de:

(a) defectul exista deja la momentul acceptării și se convine o reducere a prețului de achiziție pentru un astfel de defect;

- (b) defectul a fost cauzat de Cumpărător și a fost cauzat de manipularea sau tratarea necorespunzătoare a Produsului;
- (c) defectul a fost cauzat de încărcare excesivă sau de utilizare în alte condiții decât cele rezonabile corespunzătoare Produsului;
- (d) defectul a fost cauzat de Cumpărător și a fost rezultatul utilizării necorespunzătoare, depozitării sau întreținerii necorespunzătoare, contrar instrucțiunilor Panasonic și ale producătorului sau alte acțiuni ale Cumpărătorului sau daune mecanice; sau
- (e) defectul a fost cauzat de un eveniment extern dincolo de controlul Panasonic.

Cumpărătorul poate depune plângeri cu privire la produs sau la executarea Contractului de cumpărare în conformitate cu dispozițiile secțiunii X din prezenții Termeni și condiții.

15. Dispoziții finale

Drepturile prevăzute în prezenta secțiune nu aduc atingere altor drepturi pe care Consumatorul le are în temeiul legii.

VII. Dreptul de retragere din contractul de cumpărare

1. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din Contractul de cumpărare în termen de 14 zile, fără a oferi un motiv. Termenul de retragere expiră după 14 zile de la data la care Produsele au intrat în posesia sau la data la care o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de Cumpărător, a intrat în posesia Produsului și în cazul în care obiectul Contractului de cumpărare este:

- (a) mai multe bucăți de Produs care sunt livrate separat, această perioadă curge de la data primirii ultimei bucăți de Produs;
- (b) Produs compus din mai multe articole sau părți, perioada curge de la data primirii ultimului articol sau a ultimei părți a Produsului.

2. Pentru a-și exercita dreptul de retragere din Contractul de cumpărare în termenul prevăzut de lege, Cumpărătorul poate utiliza una dintre următoarele opțiuni:

a) Accesarea și completarea formularului online de retur disponibil la adresa:

<https://www.returns.frisbo.eu/ro-panasonic-com>

b) Completarea și transmiterea către Panasonic a formularului de retragere model, [disponibil la adresa următoare](#).

Indiferent de opțiunea aleasă, Cumpărătorul trebuie să se asigure că transmiterea deciziei de retragere are loc înainte de expirarea perioadei legale de retragere.

3. Cumpărătorul are dreptul să se retragă din Contractul de cumpărare prin orice declarație neechivocă făcută către Panasonic , în special, dar fără a se limita la:

3.1. Prin e-mail la adresa magazin@eu.panasonic.com;

3.2. Prin telefon, la numărul de telefon al liniei telefonice de urgență [021-316-31-65](tel:021-316-31-65), [021-316-41-87](tel:021-316-41-87) (de luni până vineri de la 09:00 la 17:00);

3.3. Prin utilizarea aplicației de returnuri <https://www.returns.frisbo.eu/ro-panasonic-com>;

3.4 Alte mijloace de contact enumerate pe pagina ro.panasonic.com/contact-us.

4. Pentru a respecta termenul de retragere, este suficient ca Cumpărătorul să trimită informații privind exercitarea dreptului său de a se retrage din Contractul de cumpărare înainte de termenul limită de retragere din Contractul de cumpărare.

5. După retragere, Cumpărătorul va fi responsabil pentru îngrijirea și întreținerea corespunzătoare a Produsului, exercitând diligența necesară pentru a asigura conservarea și protecția acestora până la returnarea lor către Panasonic.

6. Cumpărătorul va primi, după trimiterea informațiilor privind exercitarea dreptului de retragere, un e-mail de confirmare a primirii declarației de către Panasonic.

7. Cumpărătorul va returna Produsul fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data primirii solicitării de returnare. Cumpărătorul va suporta costurile directe aferente returnării Produsului. Termenul este respectat dacă Cumpărătorul trimite înapoi Produsele înainte de expirarea perioadei de 14 zile calendaristice.

În cazul în care Cumpărătorul își exercită dreptul de retragere din Contractul de cumpărare, transferul dreptului de proprietate asupra Produsului de la Cumpărător către Panasonic are loc în momentul în care Produsul returnat ajunge în depozitul Frisbo, fiind livrat de către transportatorul angajat de Cumpărător.

8. Produsul returnat trebuie să fie ambalat corespunzător pentru a preveni deteriorarea în timpul transportului. Acesta trebuie să fie returnat în ambalajul original, dacă este disponibil. Produsul returnat trebuie să fie însoțit de o etichetă de returnare completată corect și de dovada achiziției.

9. Împreună cu Produsul returnat, Cumpărătorul este obligat să returneze orice accesorii, articole promoționale sau cadouri care au fost primite împreună cu Produsul.

10. Panasonic va rambursa imediat Cumpărătorului, dar nu mai târziu de 14 zile de la data primirii declarației de retragere a acestuia din Contractul de cumpărare, toate plățile efectuate de Cumpărător, inclusiv costurile de livrare inițială a Produsului (cu excepția costurilor suplimentare rezultate din metoda de livrare aleasă de Cumpărător, alta decât cea mai ieftină metodă de livrare obișnuită disponibilă pe Site).

Panasonic își rezervă dreptul de a deduce din suma rambursată orice diminuare a valorii Produsului rezultată din manipulări altele decât cele necesare pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea Produsului, în conformitate cu prevederile Directivei 2011/83/UE. O astfel de deducere va fi proporțională cu diminuarea valorii Produsului și va fi stabilită în mod obiectiv, ținând cont de starea Produsului la momentul returnării, comparativ cu starea sa inițială. Panasonic nu va efectua nicio deducere dacă diminuarea valorii Produsului este rezultatul manipulațiilor necesare pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea Produsului.

11. Panasonic își rezervă dreptul de a reține rambursarea până când Produsul este returnat sau Cumpărătorul furnizează dovada trimiterii acestuia înapoi, în funcție de evenimentul care apare primul.

12. Panasonic poate refuza o rambursare în următoarele cazuri:

12.1. Perioada de returnare a expirat – Dacă perioada de returnare a Produsului de 14 zile a

expirat, acesta nu mai poate fi returnat.

12.2. Produsul nu este returnabil – Produsele nu pot fi returnate:

- (i) care nu au fost achiziționate de pe Site;
- (ii) care nu au fost prefabricate, fabricate conform specificațiilor Cumpărătorului și destinate să răspundă nevoilor sale individuale;
- (iii) care, după livrare, datorită naturii lor, devin inseparabil combinate cu alte articole;
- (iv) care sunt livrate într-un ambalaj sigilat care, odată deschis, nu poate fi returnat din motive de protecție a sănătății sau de igienă dacă ambalajul a fost deschis după livrare;
- (v) software, înregistrări audio și video în ambalaje sigilate dacă Cumpărătorul a desigilat ambalajul original.

Returnarea produselor achiziționate ca parte a unor promoții la pachet și a unor achiziții la pachet.

13. În cazul achiziționării de produse ca parte a unei promoții la pachet (adică o promoție a cărei condiție este achiziționarea a cel puțin două produse, iar reducerea, prețul special sau produsul gratuit depind de achiziționarea combinată a acestor produse, de exemplu „cumpără X, Y gratuit”, „cumpără un set cu reducere”, „al doilea produs la preț redus” etc.), dreptul de retragere din contract poate fi exercitat în legătură cu întregul set promoțional.

Cu toate acestea, dacă Cumpărătorul decide să returneze doar o parte din produsele din setul promoțional, atunci:

- (i) Vânzătorul își rezervă dreptul de a ajusta suma rambursării cu valoarea beneficiului promoțional pe care Cumpărătorul l-a utilizat în legătură cu achiziționarea setului. Ajustarea se va face astfel încât să reflecte prețul real pe care Cumpărătorul l-ar fi plătit pentru produsul sau produsele reținute dacă nu ar fi utilizat promoția (adică prețul integral din catalog al produselor reținute, redus cu orice alte reduceri independente de promoția inclusă).
- (ii) Ajustarea sumei rambursate se va face după ce Vânzătorul primește produsele returnate și după verificarea stării acestora (produsele trebuie să fie complete, nedeteriorate și să nu prezinte semne de utilizare dincolo de ceea ce este necesar pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea articolului).
- (iii) În cazul returnării unei părți din setul promoțional, Cumpărătorul care a reținut produsele rămase din set este obligat să plătească prețul integral din catalog pentru acestea, care ar fi fost aplicabil dacă aceste produse nu ar fi fost acoperite de promoția cu produsele la pachet. Această prevedere își propune să păstreze sensul economic al promoțiilor la pachet și să prevină o situație în care un Cumpărător ar putea profita de un avantaj promoțional neautorizat (de exemplu, reducere, produs gratuit) pe baza unei achiziții la pachet și apoi să returneze doar o parte din produse, păstrând un beneficiu disproporționat față de cheltuiala suportată.

14. Politica de returnare detaliată, inclusiv instrucțiuni pas cu pas pentru returnarea Produsului, este disponibilă la: ro.panasonic.com/returns

VIII. Forța majoră

1. Panasonic nu va fi responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale, în măsura în care aceasta este cauzată de un caz de forță majoră. Forța majoră reprezintă orice eveniment extern, extraordinar, absolut imprevizibil și inevitabil, care este în afara controlului Panasonic, așa cum este definit de legea română.

În cazul unui eveniment de forță majoră (inclusiv, dar fără a se limita la, dar fără a se limita la greve, pandemii, condiții meteorologice extreme, embargouri și alte evenimente similare cu

caracteristici similare), obligațiile Panasonic în temeiul acestor Termeni și condiții sunt suspendate pe perioada în care durează forța majoră și într-o măsură justificată de aceasta. Panasonic va informa Cumpărătorul cu privire la apariția și încetarea cazului de forță majoră în termen de 5 zile lucrătoare de la data luării la cunoștință. Panasonic nu va fi răspunzătoare pentru daunele, pierderile sau inconveniente suferite de Cumpărător ca urmare a acestor întârzieri sau neexecutări cauzate de forță majoră. Suspendarea obligațiilor Panasonic în timpul evenimentului de forță majoră nu constituie o încălcare a acestor Termeni și condiții, iar Panasonic nu va fi răspunzătoare pentru nicio reclamație sau penalitate rezultată din întârzierea sau neexecutarea din cauza acestor circumstanțe.

Dacă evenimentul de forță majoră persistă pentru o perioadă de 30 de zile calendaristice, ambele părți au dreptul de a rezilia Contractul de Cumpărare, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde daune-interese. În cazul în care numai executarea obligațiilor Panasonic devine temporar imposibilă din cauza forței majore, termenul de executare se va prelungi cu o perioadă rezonabilă.

IX. Garanții comerciale

1. Panasonic oferă o garanție comercială pentru Produsele selectate. Pentru Produsele acoperite de garanția comercială, informațiile privind existența și conținutul garanției comerciale sunt prezentate pe site. Panasonic extinde o garanție comercială pentru Produse selectate. Exercițarea drepturilor în temeiul garanției comerciale nu afectează răspunderea Panasonic în temeiul drepturilor legale din garanția de performanță defectuoasă prevăzute la punctul VI. din acești Termeni și condiții.

X. Reclamații

1. Toate plângerile referitoare la: a) Produs; b) Servicii, inclusiv utilizarea Site-ului. pot fi transmise prin intermediul numerelor de telefon, adresei de e-mail, linkurilor web sau adreselor poștale indicate pe site.

2. Cumpărătorul are dreptul de a depune o plângere și la sediul Panasonic; cu toate acestea, dacă o altă persoană este desemnată să efectueze reparația, care se află într-o locație mai apropiată de Cumpărător, Cumpărătorul va reproșa defectul persoanei care este desemnată să efectueze reparația.

3. Plângerea trebuie să conțină numele, prenumele, adresa exactă (în cazul alegerii metodei de răspuns în scris la plângere) sau adresa de e-mail (în cazul alegerii metodei de răspuns electronic la plângere), precum și o descriere detaliată și justificarea plângerii.

4. Panasonic este obligată să emită o confirmare scrisă (care include, de asemenea, comunicarea prin e-mail) către Cumpărător, indicând data la care Cumpărătorul a depus plângerea, care este conținutul acesteia, ce metodă de gestionare a plângerii solicită Cumpărătorul și datele de contact ale Cumpărătorului în scopul furnizării de informații privind gestionarea plângerii.

5. Panasonic nu este obligată să răspundă oricăror plângeri formulate prin utilizarea rețelelor sociale (de exemplu, Facebook, Twitter).

6. Plângerea va fi luată în considerare și Cumpărătorul va fi informat în acest sens în termen de 14 de zile de la data primirii acesteia, pe baza legislației aplicabile și a acestor Termeni și condiții.

7. Panasonic este obligată să emită Cumpărătorului o confirmare a datei și metodei de tratare a plângerii, inclusiv confirmarea reparației și durata reparației sau o justificare scrisă (care include și comunicarea prin e-mail) pentru respingerea plângerii.

8. Pentru ca Panasonic să gestioneze o plângere prin telefon sau e-mail, vă rugăm să furnizați: (i) numărul de ordine, dacă este cazul, (ii) numele și adresa Utilizatorului, (iii) adresa de e-mail, (iv) o descriere a motivului plângerii; și (v) ce remedii sau acțiuni sunt necesare din partea Panasonic.

9. În plus, dacă Utilizatorul consideră că unul sau mai multe dintre drepturile acestuia. sunt încălcate de acest acord sau dacă încălcarea acestui acord de către terți sau chiar de către Panasonic îi cauzează prejudicii, acesta poate contacta, de asemenea, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C) pentru a raporta încălcarea prin intermediul următorului site: anpc.ro/contact/.

10. Pentru orice informații suplimentare cu privire la modul de depunere a plângerilor referitoare la Produsele și/sau Serviciile puse la dispoziția Utilizatorului prin intermediul acestui site, acesta poate face acest lucru sunând la TELEFONUL CONSUMATORILOR – 0219551.

XI. Politica de confidențialitate

1. Rolul Administratorilor de Date. Panasonic Marketing Europe GmbH Wiesbaden Germania, sucursala București, România, și FRISBO EFULFILLMENT S.A. acționează în calitate de administratori asociați ai datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor. Acest lucru este stabilit printr-un acord de prelucrare a datelor cu caracter personal încheiat între Panasonic și Frisbo, prin care se determină în mod comun scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

2. Regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal ale Cumpărătorului sunt descrise în detaliu în Politica de confidențialitate, disponibilă la adresa: ro.panasonic.com/privacy-policy

3. Înainte de a utiliza Site-ul, Utilizatorul trebuie să citească și să accepte Politica de confidențialitate.

XII. Utilizarea Site-ului

1. Site-ul este un serviciu furnizat electronic în conformitate cu Termenii și condițiile. Prin intermediul Site-ului, Utilizatorul poate, în special, să se familiarizeze cu Produsele/Serviciile disponibile pe Site, să posteze opinii sau să se aboneze la buletinul informativ.

2. Orice persoană care utilizează Funcționalitățile electronice ale Site-ului și, în special, posibilitatea de a posta opinii menționată mai jos (denumite în continuare „**Funcționalitățile**„) este considerată a fi un Utilizator supus Termenilor și condițiilor. Serviciul de publicare a opiniilor presupune permiterea Utilizatorului să publice declarații individuale și subiective cu privire la Produsele/Serviciile furnizate de Cumpărător. Reglementările specifice care reglementează publicarea opiniilor sunt prevăzute la punctul XIII. (13) de mai jos.

3. Evaluările și recenzii trimise de Utilizatori reprezintă opiniile Utilizatorilor individuali și nu reflectă în mod necesar opiniile sau aprobările Panasonic sau ale afiliaților săi. Panasonic nu garantează acuratețea, fiabilitatea sau caracterul complet al oricăror evaluări sau recenzii. Utilizatorii sunt singurii responsabili pentru orice evaluări, recenzii sau comentarii pe care le furnizează. Utilizatorii sunt de acord că contribuțiile lor trebuie să reflecte opiniile și experiențele lor autentice. Prin trimiterea unui rating sau a unei recenzii, Utilizatorii acordă Panasonic o licență neexclusivă, perpetuă, fără redevențe, la nivel mondial, pentru a utiliza, reproduce, modifica și afișa contribuțiile lor în legătură cu Site-ul și Serviciile sale.

4. Întrebări și Răspunsuri Publice Utilizatorii pot posta întrebări și răspunsuri referitoare la Produse și Servicii, care vor fi disponibile public pe Site. Prin postarea unei întrebări sau a unui răspuns, Utilizatorii acordă Panasonic o licență neexclusivă, perpetuă, fără redevențe, la nivel mondial, pentru a utiliza, reproduce, modifica și afișa contribuțiile lor în legătură cu Site-ul și Serviciile sale.

5. Serviciile menționate la punctul XIII. (1) sunt furnizate 7 zile pe săptămână, 24 de ore pe zi. Cu toate acestea, Panasonic nu garantează, nu reprezintă și nu garantează că utilizarea de către Cumpărător a Site-ului va fi neîntreruptă sau fără erori.

6. Panasonic își rezervă dreptul de a alege și de a schimba tipul, formele, timpul și modul de acordare a accesului la Serviciile specificate la punctul XIII. (1), despre care va informa Utilizatorul într-un mod adecvat modificării Termenilor și condițiilor.

7. Utilizatorul poate rezilia Serviciul menționat la punctul XIII. (1) în orice moment, fără a da niciun motiv și cu efect imediat.

8. Buletinul informativ constă în trimiterea de mesaje care conțin informații despre noi Produse / Servicii de către Panasonic sau afiliații Panasonic la o adresă de e-mail. Buletinul informativ este trimis de Panasonic tuturor Utilizatorilor care s-au abonat la acest serviciu.

9. Toate drepturile asupra Site-ului, inclusiv drepturile de proprietate intelectuală așa cum sunt definite oriunde în lume, aparțin Panasonic sau afiliaților Panasonic. Toate denumirile și descrierile Produselor, în special mărcile comerciale și imaginile, aparțin proprietarilor lor legali respectivi și au fost puse la dispoziție pe Site numai în scopuri informative. Utilizarea materialelor de mai sus puse la dispoziție pe Site-ul Panasonic poate avea loc numai într-un mod specificat și în conformitate cu legile aplicabile. Utilizarea neautorizată, reproducerea, modificarea, distribuirea sau orice altă formă de exploatare a proprietății intelectuale a Panasonic sau a oricărei proprietăți intelectuale a terților afișate pe Site este strict interzisă, cu excepția cazului în care este permisă în mod expres de lege sau cu acordul prealabil scris al Panasonic sau al titularului drepturilor respective. Cumpărătorul și orice alt Utilizator al Site-ului sunt autorizați să utilizeze aceste materiale numai în modul specificat în mod expres pe Site și în deplină conformitate cu legile aplicabile, inclusiv legile privind proprietatea intelectuală și termenii de utilizare relevanți. Panasonic își rezervă dreptul de a lua măsuri legale împotriva oricărei utilizări neautorizate sau încălcări a drepturilor sale de proprietate intelectuală.

10. Panasonic declară că natura publică a Internetului și utilizarea serviciilor electronice pot implica riscul achiziționării și modificării neautorizate a datelor și acreditărilor Utilizatorului de către persoane neautorizate. Prin urmare, Utilizatorii ar trebui să utilizeze măsuri tehnice

adequate pentru a minimiza riscurile menționate mai sus. În special, aceștia ar trebui să utilizeze programele de securitate pentru a se proteja împotriva amenințărilor cibernetice (de exemplu, software rău intenționat, site-uri false utilizate pentru phishing de date) și pentru a proteja identitatea Utilizatorilor de internet.

11. Este interzis ca Utilizatorul să se angajeze în orice activitate frauduloasă sau să furnizeze conținut ilegal și să utilizeze Site-ul sau Serviciile gratuite furnizate de Panasonic într-un mod contrar legii, bunelor moravuri sau încălcând drepturile legale ale terților. În cazul în care Utilizatorul sau orice altă persoană sau entitate consideră că conținutul publicat pe Site încalcă drepturile personale, decența, sentimentele, morala, convingerile, principiile concurenței loiale, know-how-ul, un secret protejat prin lege sau în temeiul unei obligații, acestea pot notifica Panasonic cu privire la o potențială încălcare.

12. În cazul în care Utilizatorul își are sediul sau este situat în SEE, i se aplică dispozițiile privind conținutul ilegal din următoarele paragrafe:

12.1. Panasonic nu își asumă nicio obligație generală de a monitoriza dacă utilizarea de către Utilizator a Funcționalităților implică încălcarea de conținut ilegal sau orice alte activități ilegale, pentru care Panasonic nu va fi responsabilă în măsura în care Panasonic nu are cunoștință reală sau, în ceea ce privește cererile de despăgubire, nu are cunoștință de fapte sau circumstanțe din care conținutul sau activitățile ilegale sunt evidente. Cu toate acestea, Panasonic are dreptul să efectueze din proprie inițiativă investigații sau alte activități menite să detecteze, să identifice și să elimine sau să dezactiveze accesul la conținutul ilegal sau să ia alte măsuri necesare pentru a respecta cerințele care rezultă din reglementările digitale aplicabile.

12.2. În special, Panasonic este obligată să informeze prompt, după ce a luat cunoștință, în legătură cu utilizarea de către Utilizator a Funcționalităților, de orice informație care dă naștere unei suspiciuni că o infracțiune care implică o amenințare la adresa vieții sau siguranței unei persoane sau a unor persoane a avut loc, are loc sau este probabil să aibă loc, autoritățile de aplicare a legii sau judiciare ale statelor membre ale SEE în care infracțiunea este suspectată a fi avut loc, în care locuiește sau este localizat presupusul infractor sau în care locuiește sau este localizată victima și furnizăm toate informațiile relevante disponibile sau, în cazul în care nu putem identifica cu o certitudine rezonabilă statul membru al SEE, autoritățile de aplicare a legii din statul membru al SEE în care avem o unitate sau un reprezentant legal sau Europol sau ambele. De asemenea, Panasonic poate fi obligată să ia măsuri la primirea unui ordin de acțiune împotriva unui element specific de conținut ilegal de către autoritățile relevante sau să furnizeze autorităților relevante un element specific de informații despre un astfel de conținut.

12.3. În cazul în care utilizarea de către Utilizator a Funcționalităților implică transmiterea sau stocarea de conținut ilegal sau orice alte activități ilegale, încalcă Termenii și condițiile, orice alt acord pe care Utilizatorul l-a încheiat cu Panasonic sau alte politici relevante pe care Panasonic le poate comunica Utilizatorului din când în când, sau creează o răspundere potențială pentru Panasonic sau poate avea un impact negativ asupra Panasonic, Panasonic poate respinge, elimina, reclasifica, suspenda și / sau limita accesul la conținutul Utilizatorului sau vizibilitatea acestuia, indiferent dacă asigură eficacitatea fiind cea mai puțin restrictivă. În aplicarea acestor măsuri restrictive, Panasonic va acționa într-o manieră diligentă, obiectivă și proporțională, asigurându-se că nu există mijloace la fel de eficiente și mai puțin restrictive, în aplicarea acestor restricții cu respectarea drepturilor și intereselor legitime ale tuturor părților implicate, inclusiv a drepturilor fundamentale aplicabile ale Utilizatorului. Acest lucru nu aduce atingere promptitudinii Panasonic în cazul în care cauza este că conținutul Utilizatorului

implică o activitate ilegală sau conține conținut ilegal. Restricțiile menționate mai sus sunt puse în aplicare prin mijloace automate, inclusiv luarea deciziilor algoritmice și verificarea cuvintelor sensibile, și revizuirea umană, inclusiv a administratorilor comunității noastre și / sau a altui personal calificat corespunzător, pentru cazuri mai complexe și escaladare.

12.4. În cazul în care restricțiile de mai sus implică eliminarea sau dezactivarea accesului la elemente specifice de informații furnizate atunci de către Utilizator în legătură cu utilizarea de către acesta a Funcționalităților, Panasonic va informa Utilizatorul, cel târziu în momentul eliminării sau dezactivării accesului, cu privire la decizia de a elimina sau dezactiva accesul, indiferent de mijloacele utilizate pentru detectarea, identificarea sau eliminarea sau dezactivarea accesului la informațiile respective. Panasonic furnizează Utilizatorului o expunere clară și specifică a motivelor acestei decizii, informându-l cu privire la tipul și domeniul de aplicare al măsurii (inclusiv dacă a fost luată ca urmare a unei notificări privind conținutul ilegal și temeiul juridic), mijloacele automate utilizate pentru luarea deciziei, posibilitățile de recurs disponibile pentru Utilizator în ceea ce privește decizia, în special prin mecanisme interne de tratare a plângerilor, soluționarea extrajudiciară a litigiilor și recursurile judiciare.

12.5. În cazul în care Utilizatorul observă prezența unor elemente specifice de informații considerate a fi conținut ilegal în utilizarea Funcționalităților, acesta poate utiliza magazin@eu.panasonic.com pentru a trimite o notificare suficient de precisă și motivată în mod corespunzător cu privire la un astfel de conținut ilegal. În special, Utilizatorul trebuie să furnizeze cel puțin o explicație a motivului pentru care conținutul este ilegal, indicarea locației conținutului, numele și adresa de e-mail ale Utilizatorului și o declarație conform căreia Utilizatorul crede cu bună credință că informațiile sunt exacte și complete. Utilizatorului i se va trimite imediat o confirmare de primire a notificării. Panasonic va procesa formularul în timp util, în mod diligent și obiectiv și va notifica Utilizatorului decizia Panasonic cu privire la informațiile la care se referă notificarea și furnizarea de informații privind posibilitățile de despăgubire fără întârzieri nejustificate.

13. Panasonic nu va fi răspunzătoare față de Cumpărător pentru încetarea Serviciului specificat la punctul XII (1) în conformitate cu dispozițiile acestor Termeni și condiții și ștergerea conținutului Cumpărătorului pe Site. Panasonic își rezervă dreptul de a bloca accesul la Serviciile specificate în cazul în care Utilizatorul se angajează în acțiuni dăunătoare împotriva Panasonic, inclusiv activități de publicitate pentru alte entități sau produse, postarea de conținut fals sau înșelător, revânzarea produselor, angajarea în orice activități frauduloase, acționând în detrimentul altor Utilizatori sau încălcând dispozițiile legii sau ale acestor Termeni și condiții. Blocarea accesului la anumite Servicii este, de asemenea, justificată din motive de securitate, în special pentru încălcarea securității Site-ului sau alte activități de hacking. Durata blocării va fi până când problema este rezolvată. Panasonic va notifica Utilizatorul cu privire la blocarea accesului la Serviciile specificate prin e-mail dacă Panasonic dispune de astfel de date.

XIII. Terțe părți

1. Panasonic poate furniza linkuri către site-urile entităților asociate și externe. Panasonic nu este responsabilă pentru conținutul acestor site-uri, iar termenii acestor entități se aplică.

2. Utilizatorul înțelege și recunoaște că serviciul de plată de pe site este furnizat de o entitate externă. Termenii și standardele unui astfel de serviciu de plată sunt stabilite între Utilizator și furnizorul de servicii de plată. Panasonic nu își asumă nicio responsabilitate sau răspundere

pentru performanța, securitatea sau orice probleme care decurg din platforma furnizorului de servicii de plată. Utilizatorii sunt încurajați să revizuiască și să fie de acord cu termenii serviciului furnizat de furnizorul de plăți înainte de a finaliza orice tranzacții pe site.

3. Utilizatorul acceptă că Panasonic are dreptul de a trimite informații despre comenzi, promoții, reclame sau linkuri publicitare către Utilizator și destinatarul desemnat de acesta prin poștă, SMS, telefon etc., numai pe baza consimțământului prealabil al Utilizatorului și în conformitate cu Politica de confidențialitate a Site-ului.

4. Pentru a facilita logistica, finanțele, comunicarea și serviciile conexe ale Panasonic, în conformitate cu Politica de confidențialitate disponibilă pe Site, Utilizatorul consimte și autorizează Panasonic să transfere informațiile furnizate și create în timpul înregistrării contului Utilizatorului și al utilizării Serviciilor Site-ului către alți furnizori de servicii relevanți ai Panasonic sau să obțină informații furnizate și create în timpul înregistrării și al utilizării serviciilor conexe de la alți furnizori de servicii relevanți ai Panasonic. Panasonic poate colabora cu entități externe pentru a furniza servicii conexe în numele Utilizatorului. În plus, pentru o mai bună furnizare de Servicii, recomandare de Produse/Servicii și cercetare de piață și analiză de date, Panasonic poate dezvălui informațiile relevante ale Utilizatorului către entitățile colaboratoare. În astfel de cazuri, Panasonic are dreptul de a dezvălui informațiile relevante ale Utilizatorului către astfel de entități externe în conformitate cu Politica de confidențialitate disponibilă pe Site.

XIV. Dispoziții finale

1. Acești termeni și condiții intră în vigoare la data de 2025.04.01.

2. Acești termeni și condiții și toate acordurile de cumpărare și litigiile dintre Panasonic și Utilizator sunt supuse legislației Romane, cu excepția cazului în care legea aplicabilă stabilește altfel. Atât Panasonic, cât și Utilizatorii sunt de acord că orice litigii care decurg din sau în legătură cu prezentul Acord, inclusiv orice probleme privind existența, validitatea sau încetarea acestuia, vor fi soluționate definitiv prin arbitraj administrat de Curtea de Arbitraj Comercial Internațional atașată Camerei de Comerț și Industrie a României (CCIR), în conformitate cu Regulile sale de procedură arbitrală în vigoare la momentul inițierii arbitrajului. Arbitrajul va fi condus de un arbitru unic numit în conformitate cu aceste reguli, inclusiv cu dispozițiile privind arbitrajul de urgență. Cumpărătorul are opțiunea de a depune cereri la o instanță competentă din țara în care își are reședința.

3. Secțiunea de mai sus nu constituie o limitare în ceea ce privește drepturile Utilizatorilor în temeiul reglementărilor privind protecția consumatorilor de a aplica legea și de a supune orice pretenții, litigii sau conflicte soluționării instanțelor competente din țara din Spațiul Economic European și, de asemenea, Elveția și Regatul Unit în care Cumpărătorul își are reședința permanentă.

4. În măsura maximă permisă de legea aplicabilă, Panasonic, inclusiv afiliații, directorii, angajații, agenții și contractanții săi, nu vor fi răspunzători pentru daune indirecte, accidentale, speciale, consecutive sau punitive, inclusiv, dar fără a se limita la pierderea de profituri, date, bunăvoință, oportunități de afaceri sau economii anticipate, care rezultă din sau în legătură cu utilizarea Site-ului, a Produselor sau a Serviciilor sau cu incapacitatea de a le utiliza, indiferent dacă astfel de daune rezultă din contract, garanție, delict (inclusiv neglijență), răspundere

strictă sau orice altă teorie juridică și indiferent dacă Panasonic a fost avertizată sau nu cu privire la posibilitatea unor astfel de daune.

5. În măsura maximă permisă de legea aplicabilă, în special legea privind protecția consumatorului, răspunderea Panasonic pentru orice reclamație care decurge din sau în legătură cu Contractul de cumpărare, Produsele sau Serviciile furnizate pe Site, nu va depăși în niciun caz suma reală plătită de Cumpărător pentru Produsul sau Serviciul specific care dă naștere reclamației. În niciun caz răspunderea totală a Panasonic pentru toate revendicările legate de Contractul de cumpărare nu va depăși suma totală plătită de Cumpărător pentru Produse sau Servicii în temeiul respectivului Contract de cumpărare.

6. Prin utilizarea Site-ului Panasonic sau prin achiziționarea de Produse, Cumpărătorul este de acord că înțelege limitările de răspundere prezentate în acești Termeni și condiții și că aceste limitări reprezintă o alocare rezonabilă a riscului între părți, reflectând natura Produselor și Serviciilor oferite.

7. Utilizatorii sunt de acord să apere, să despăgubească și să exonereze de răspundere Compania, afiliații, licențiatorii și furnizorii săi de servicii, precum și ofițerii, directorii, angajații, contractanții, agenții, licențiatorii, furnizorii, succesorii și cesionarii lor respectivi de și împotriva oricăror reclamații, responsabilități, daune, hotărâri judecătorești, premii, pierderi, costuri, cheltuieli, sau taxe (inclusiv onorariile rezonabile ale avocaților) care decurg din sau sunt legate de încălcarea de către aceștia a acestor Termeni și condiții sau de utilizarea de către aceștia a Site-ului, inclusiv, dar fără a se limita la, conținutul lor de Utilizator, orice utilizare a conținutului, Serviciilor și Produselor Site-ului în alt mod decât cel autorizat în mod expres în acești Termeni și condiții, sau utilizarea de către aceștia a oricăror informații obținute de pe Site.

8. În cazul în care o dispoziție a acestor Termeni și condiții este considerată invalidă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta validitatea celorlalte dispoziții ale acestor Termeni și condiții.

9. Panasonic își rezervă dreptul de a modifica Termenii și condițiile în caz de:

- a.** modificări ale dispozițiilor legale generale aplicabile, care conduc la necesitatea adaptării sale la aceste modificări legislative;
- b.** eliminarea oricăror erori și clarificarea oricăror ambiguități din Termeni și condiții;
- c.** emiterea unei hotărâri judecătorești sau a unui alt act de către o instanță sau o autoritate publică autorizată, care determină necesitatea de a modifica regulamentele pentru a se adapta la o astfel de hotărâre sau la un alt act similar;
- d.** modificări ale funcționalității Site-ului;
- e.** schimbări organizaționale sau juridice ale Panasonic.

10. Utilizatorul va fi informat de modificările Termenilor și condițiilor cu cel puțin 14 zile în avans, prin publicarea informațiilor despre modificarea planificată pe Site. În cazul în care o dispoziție legală obligatorie, o hotărâre judecătorească sau un alt act similar al unei autorități publice autorizate solicită Panasonic să efectueze modificări ale Termenilor și Condițiilor într-o perioadă mai scurtă decât cea specificată mai sus, notificarea modificărilor Termenilor și Condițiilor va indica perioada mai scurtă, împreună cu motivul. Cu excepția cazului în care este cerut de o dispoziție legală imperativă, modificările acestor Termeni și Condiții nu se vor aplica

comenzilor plasate sau Serviciilor solicitate de Utilizator înainte de data intrării în vigoare a modificărilor.

11. Contactați-ne

a) Adresa: Panasonic Marketing Europe GmbH Wiesbaden Germania, sucursala Bucuresti, Romania, Bulevardul Tudor Vladimirescu 29A, clădirea AFI Tech Park 1, 050881, Sector 5, București, România

b) Telefon: [021-316-31-65](tel:021-316-31-65), [021-316-41-87](tel:021-316-41-87).

c) E-mail: magazin@eu.panasonic.com