

1. Generalități

1.1 Definiții

Cuvintele următoare au înțelesurile prezentate mai jos:

„**Plan extins de servicii**” înseamnă garanția pentru Produs detaliată în prezentul document.

„**Accident**” înseamnă un eveniment fizic, instantaneu și neprevăzut, ce provoacă o defecțiune de ordin mecanic sau electric.

„**Plată**” înseamnă plata, dacă este cazul, efectuată de dumneavoastră către noi în schimbul prezentului Plan extins de servicii, în plus față de plata pe care ați efectuat-o la achiziționarea Produsului.

„**Produs**” înseamnă produsul marca Sony pe care l-ați achiziționat și care aparține categoriei menționate pe pachetul aferent Planului dumneavoastră extins de servicii.

„**Noi**”, „**a/al/ale/ai noastră/nostru/noastre/noștri**” sau „**ne/ni/nouă**” înseamnă Sony Europe Limited.

Comercializare în numele Sony Belgia, bijkantoor van Sony Europe Limited. Societate înregistrată în Anglia și Țara Gallor. Sediul social: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey. KT13 0XW. Regatul Unit.

Sediul regional: Da Vincilaan 7-D1, B-1935 Zaventem, Belgia.

„**Dumneavoastră**” înseamnă persoana care a achiziționat un Produs și deține prezentul Plan extins de servicii.

1.2 Planul extins de servicii trebuie să fie activat în termen de 360 (trei sute șazeci) de zile de la data achiziției Produsului. Sony nu vă va putea asigura răspunsuri prompte la solicitările pe care le transmiteți înainte de a primi înregistrarea dumneavoastră completă. După expirarea perioadei de 360 (trei sute șazeci) de zile menționate mai sus, nu vom mai putea prelungi garanția Produsului dumneavoastră prin prezentul Plan extins de servicii.

2. Elemente incluse

2.1 Noi vom suporta costurile de reparare a Produsului, inclusiv al pieselor de schimb și al manoperei survenite în urma unei defecțiuni de ordin mecanic sau electric, apărute după data la care expiră garanția dumneavoastră standard pentru Produs, pentru perioada menționată pe pachetul aferent Planului dumneavoastră extins de servicii. Cu toate acestea, prezentul Plan extins de servicii va înceta automat în situația în care transmiteți o solicitare despre care aveți cunoștință că este falsă, frauduloasă sau denaturată.

2.2 Conform termenilor, condițiilor și excluderilor complete ale Planului dumneavoastră extins de servicii, vom repara întotdeauna Produsul, cu excepția cazurilor în care:

- a) nu putem obține piese de schimb pentru a-l repara; sau
- b) putem înlocui Produsul, deoarece costul este mai mic decât cel al reparației.

2.3 Vom înlocui Produsul numai dacă am convenit asupra acestui lucru înainte de efectuarea reparației. Dacă Produsul este înlocuit, perioada neexpirată a Planului extins de servicii se va aplica Produsului înlocuit.

2.4 În cazul în care nu reparăm Produsul, îl vom înlocui cu echipamente cu specificații identice sau similare.

2.5 Nu vom fi responsabili pentru niciun cost pe care l-ați putea suporta în contextul eliminării Produsului inițial.

2.6 Pentru evitarea tuturor neînțelegerilor, prezentul Plan extins de servicii nu va înceta automat în momentul în care formulați o solicitare, ci va rămâne în vigoare pentru întreaga perioadă prevăzută la punctul 2.1.

3. Elemente neincluse

3.1 Prezentul Plan extins de servicii nu acoperă niciunul dintre cazurile de mai jos:

- a) întreținerea periodică și repararea sau înlocuirea pieselor ca urmare a uzurii;
- b) accesorii și consumabile (componente care se presupune că necesită înlocuire periodică pe parcursul duratei de viață a unui produs, cum ar fi baterii nereîncărcabile, cartușe de tipărire, stilusuri, becuri etc.);
- c) daune sau defecte cauzate de utilizarea, funcționarea sau tratarea Produsului într-o manieră care nu corespunde uzului personal sau casnic obișnuit; și
- d) daune sau modificări aduse Produsului cauzate de:
 - i. utilizare necorespunzătoare, inclusiv: manipulare ce cauzează deteriorarea sau modificarea fizică a aspectului sau a suprafeței Produsului sau deteriorarea afișajelor cu cristale lichide; neinstalarea sau neutilizarea Produsului în scopul obișnuit al acestuia sau în conformitate cu instrucțiunile noastre de instalare sau utilizare; nerespectarea instrucțiunilor noastre referitoare la întreținerea Produsului; instalarea sau utilizarea Produsului într-un mod care nu este corespunzător cu legile sau standardele tehnice sau de siguranță din țara în care este instalat sau utilizat;
 - ii. infecții cu viruși sau utilizarea Produsului cu aplicații software care nu sunt furnizate împreună cu Produsul sau care sunt instalate incorect;
 - iii. starea sau defectele sistemelor cu care este utilizat sau în care este încorporat Produsul, cu excepția altor produse Sony destinate utilizării împreună cu Produsul;
 - iv. utilizarea Produsului cu accesorii, echipamente periferice și alte produse care nu corespund tipului, stării și standardelor prevăzute de noi;
 - v. repararea sau încercarea de reparare de către persoane care nu sunt reprezentanți Sony sau membri ai Rețelei de centre de service autorizate („membri ASN”);
 - vi. reglaje sau adaptări efectuate fără acordul nostru scris prealabil, inclusiv, dar fără a se limita la: actualizarea Produsului peste limita specificațiilor sau caracteristicilor descrise în manualul de utilizare; sau modificarea Produsului cu scopul de a-l adapta la standardele tehnice sau de siguranță naționale sau locale din alte țări decât cele pentru care Produsul a fost proiectat și fabricat în mod specific;
 - vii. neglijență; și
 - viii. accidente, incendii, lichide, substanțe chimice sau de alt tip, inundații, vibrații, căldură excesivă, ventilare necorespunzătoare, supratensiuni, supraalimentare sau alimentare incorectă cu energie sau supratensiune de intrare sau tensiune de intrare incorectă, radiații, descărcări electrostatice, inclusiv fulgere, alte forțe și impacturi externe.

3.2 Ne rezervăm dreptul de a refuza repararea și/sau înlocuirea Produsului dacă nu aveți contractul dumneavoastră original pentru Planul extins de servicii, iar numărul contractului pentru Planul dumneavoastră extins de servicii nu se regăsește în evidențele noastre online.

4. Excluderi și limitări

Exceptând cele prevăzute mai sus, nu oferim nicio garanție (explicită, implicită, legală sau de altă natură) cu privire la calitatea, performanța, precizia, fiabilitatea, adecvarea pentru un anumit scop a Produsului sau de altă natură. În cazul în care prezenta excludere nu este permisă sau nu este permisă pe deplin de legea aplicabilă, excludem sau ne limităm garanțiile numai în măsura maximă permisă de legea aplicabilă. Orice garanție care nu poate fi exclusă pe deplin va fi limitată (în măsura permisă de lege) la durata prezentului Plan extins de servicii. Singura noastră obligație ce decurge din prezentul Plan extins de servicii este de a repara sau a înlocui produsele în conformitate cu termenii și condițiile stipulate în acest contract. Nu suntem răspunzători pentru nicio pierdere sau daună legată de produse, de servicii, de prezentul Plan extins de servicii sau apărută în alt mod, inclusiv pierderi economice sau nemateriale, prețul plătit pentru Produs, pierderea profiturilor, a veniturilor, a datelor, a dreptului de exploatare sau utilizare a Produsului sau a oricăror produse aferente, pierderi sau daune indirecte, accidentale sau pe

cale de consecință. Cele de mai sus se aplică indiferent dacă respectiva pierdere sau daună are sau nu legătură cu:

- funcționarea defectuoasă sau nefuncționarea Produsului sau a produselor aferente prin defecte sau indisponibilitate în timp ce acestea se află în posesia noastră sau a unui membru ASN, ceea ce cauzează perioade de întrerupere a operațiunilor, pierderea timpului utilizatorului sau întreruperea activității comerciale;
- performanțe incorecte ale Produsului sau ale produselor aferente;
- deteriorarea sau pierderea programelor software sau a suporturilor mobile de stocare a datelor; sau
- infecții cu viruși sau alte cauze.

Cele de mai sus se aplică pierderilor și daunelor prevăzute de orice reglementare legală, inclusiv neglijență și alte delict, încălcarea contractului, garanție explicită sau implicită și răspundere strictă (chiar și atunci când noi sau un membru ASN am fost informați cu privire la posibilitatea existenței respectivelor daune). Acolo unde legile în vigoare interzic sau limitează aceste excluderi de răspundere, vom exclude sau limita răspunderea noastră la maximum permis de legile în vigoare. De exemplu, anumite țări interzic excluderea sau limitarea pagubelor cauzate de neglijență, de neglijență majoră, manevrare intenționată necorespunzătoare, tentativă de a induce în eroare și acte similare. Răspunderea noastră conform prezentului Plan extins de servicii nu va depăși sub nicio formă prețul plătit pentru Produs, însă dacă legea aplicabilă permite numai limitări mai mari ale răspunderii, se aplică limitarea cea mai mare.

5. Drepturi legale și alți furnizori

Consumatorii au drepturile legale (statutare) stabilite de legile naționale aplicabile referitoare la vânzarea produselor de larg consum. Prezentul Plan extins de servicii nu afectează drepturile legale pe care le-ați putea avea, nici acele drepturi care nu pot fi excluse sau limitate prin lege, nici drepturile împotriva persoanei de la care ați achiziționat Produsul (inclusiv dreptul de a solicita rambursarea, repararea sau înlocuirea Produsului în cazul în care acesta nu a corespuns descrierii, destinației sau nu avea o calitate satisfăcătoare la momentul la care v-a fost vândut). Vă puteți exercita drepturile pe care le dețineți după cum considerați de cuviință. De asemenea, menționăm că pot fi disponibile pentru dumneavoastră garanții extinse de la alți furnizori, iar anumite polițe de asigurare pentru aparatura electrocasnică pot include acoperire pentru Produsul dumneavoastră.

6. Anulare

6.1 Prezentul Plan extins de servicii va înceta automat în situația în care transmiteți o solicitare despre care aveți cunoștință că este falsă, frauduloasă sau denaturată.

6.2 În funcție de țara în care ați achiziționat Planul extins de servicii, este posibil să aveți dreptul de a anula sau a întrerupe Planul extins de servicii în perioada menționată la punctul 2.1 și de a primi rambursarea integrală sau parțială a valorii Plății. Pentru a anula Planul extins de servicii și a solicita rambursarea, dacă este cazul, vă rugăm să ne contactați folosind datele de contact prezentate la punctul 11.

7. Drepturile terțelor părți

Prezentul Plan extins de servicii este în favoarea dumneavoastră și a oricărei alte persoane agreeate de noi cu acordul dumneavoastră. Niciun beneficiu nu va fi acordat niciunei alte persoane. Informații suplimentare Planul dumneavoastră extins de servicii este furnizat și administrat de către Sony Belgia, bijkantoor van Sony Europe Limited. Societate înregistrată în Anglia și Țara Galilor. Sediul social: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey. KT13 0XW. Regatul Unit. Sediul regional: Da Vincilaan 7-D1, B-1935 Zaventem, Belgia.

8. Servicii de date

8.1 Informații importante referitoare la Serviciile de date: Datele dumneavoastră de contact vor fi reținute și utilizate de către noi și de către societățile selectate care acționează în numele nostru pentru a vă administra Planul extins de servicii. Putem furniza datele dumneavoastră oricărui organism reprezentativ de reglementare sau de soluționare a disputelor. De asemenea, vă putem utiliza datele în scopuri de instruire sau testare. Putem divulga informațiile dumneavoastră furnizorilor de servicii și agenților noștri în aceste scopuri. Biroul pentru servicii de date este la: Sony Belgia, bijkantoor van Sony Europe Limited. Da Vincilaan 7-D1, B-1935 Zaventem, Belgia.

8.2 Prin comandarea Planului extins de servicii pentru Produsul dumneavoastră, ați consimțit să fiți contactat de către Sony prin e-mail, telefon sau poștă în legătură cu Planul extins de servicii. Nu veți fi contactat de către Sony în scopuri comerciale decât în cazul în care v-ați dat acordul explicit cu privire la acest lucru. În acest caz, vă rugăm să vă înregistrați la My Sony (www.sony.eu). Ca membru My Sony, veți fi primul care veți afla despre cele mai noi și mai interesante produse de la Sony. În plus, veți primi cele mai recente știri, informații speciale și asistență privind produsele și multe altele.

8.3 Pentru a putea să păstrăm exactitatea datelor dumneavoastră de contact, putem utiliza informații primite de la partenerii noștri. Ne puteți solicita o copie a datelor de contact pentru a corecta orice inexactitate. Pentru a ne îmbunătăți serviciul este posibil să monitorizăm sau să înregistrăm comunicările cu dumneavoastră.

9. Transferarea Planului extins de servicii

Puteți transfera Planul extins de servicii unui nou posesor al Produsului, în baza unei comunicări către noi care să conțină detaliile modificărilor survenite, la datele de contact menționate la punctul 11. Planul dumneavoastră extins de servicii nu poate fi transferat niciunui alt echipament.

10. Reclamații sau contact

Dacă produsul dumneavoastră necesită asistență de service, ne puteți contacta:

- telefonice, folosind numerele de telefon pentru asistență, care se găsesc la adresa www.sony.eu sau
- prin e-mail, folosind formularul de solicitare a asistenței de la adresa www.sony.eu

Înainte de a putea transmite o solicitare în baza prezentului Plan extins de servicii, trebuie să vă înregistrați Produsul online la adresa www.sony.eu/activation.

11. Când ne apelați telefonic

Apelurile telefonice pot fi înregistrate în scopul monitorizării și îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.