



**PSP.B.OAPOMP.1ERL**

Version 1.0

1 Year Extension Repair & Loan Unit

September 2014

Il presente documento fornisce i dettagli del contratto PrimeSupport che l'utente ha stipulato con noi. Si prega di leggerlo attentamente. Per attivare e ricevere i servizi di assistenza, l'utente deve registrare il contratto o fornire una prova d'acquisto.

### **IL CONTRATTO**

Forniremo all'utente i servizi di assistenza per i prodotti supportati come specificato nel Programma dei servizi e nei Termini e condizioni standard illustrati nel presente documento.

### **PERIODO DI SERVIZIO**

Il Servizio Periodo del presente accordo è per 1 anno per l'unità e decorre dalla data di inizio, come definito nei Termini e Condizioni, o, nel caso di una proroga del rinnovo della fornitura dei servizi di supporto, inizia il data di pagamento degli oneri.

### **PRODOTTI SUPPORTATI**

Il presente contratto copre i prodotti acquistati dall'utente, come previsto dal tipo di contratto/ID contratto fornito con i prodotti.

### **ESCLUSIONI E LIMITAZIONI**

Il servizio di riparazione non copre schede opzionali, lampade, accessori e articoli di consumo, né servizi di pulizia o altri servizi di manutenzione preventiva; questi restano a carico dell'utente, salvo diversa indicazione nel Programma dei servizi.

### **PROGRAMMA DEI SERVIZI**

| <b>Caratteristiche</b>           | <b>Servizi forniti</b>   |
|----------------------------------|--|
| <b>Helpdesk<br/>PrimeSupport</b> | I servizi di assistenza dell'helpdesk sono disponibili dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 CET (ora dell'Europa centrale), escluse le festività.   |
|                                  | Il team multilingue (inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo) offre accesso diretto agli specialisti di prodotto, che sono in grado di offrire consigli e costituiscono la prima risorsa da contattare per qualsiasi richiesta di assistenza e supporto. |
|                                  | Qualora la diagnosi non possa essere effettuata dall'helpdesk, il problema potrà essere sottoposto a uno specialista senior.   |

| Caratteristiche                                 | Servizi forniti  |
|---|--|
| <b>Repair &amp; Loan<br/>espresso<br/>Unità</b> | Se il problema non può essere risolto dal Helpdesk, organizzeremo per unità in prestito per esprimere essere spediti in anno concordato indirizzo. Ci rivolgiamo a spedire il giorno se Sami diagnosticata prima 15:00 CET Lunedì al Venerdì, esclusi i giorni festivi locali. L'unità di prestito non può essere il modello di Sami come la tua; tuttavia Faremo ogni ragionevole sforzo per ristabilire 'requisiti per il vostro Funzioni specifiche su. |
|   | Torneremo l'unità rapired a Te e organizzare per raccogliere l'unità prestito espresso. È necessario rendere l'unità disponibile per il ritiro entro cinque giorni dalla nostra richiesta, in caso contrario potrebbero essere applicati costi.<br><i>*Ci riserviamo il diritto di sostituire gli elementi al di là di riparazione economica, con un modello ricondizionato di una specifica simile.</i>   |
| <b>Spedizione<br/>inclusa</b>                   | Il nostro centro riparazioni ispezionerà l'unità. Se dal controllo emerge che il danno all'unità è accidentale o che non vi sono guasti, all'utente saranno addebitate le spese di spedizione e manodopera.  |
|   | Le unità possono essere ritirate e rispedito presso qualunque indirizzo all'interno delle zone di Unione europea, Norvegia e Svizzera. Per tutte le altre aree, contattare l'helpdesk per ricevere ulteriore assistenza.   |
|   | Indipendentemente dalla decisione adottata dall'helpdesk in merito alla riparazione, tutte le parti di ricambio e la manodopera saranno assicurati conformemente ai termini e alle condizioni standard del presente contratto.<br><i>*Per alcune aree geografiche al di fuori dell'Unione europea potrebbero essere riscontrati ritardi nella spedizione, con una conseguente dilatazione dei tempi di completamento dell'operazione.</i>                  |
| <b>Software</b>                                 | Gli aggiornamenti e le nuove versioni non sono inclusi, a meno che il prodotto non richieda un aggiornamento di versione o una piccola modifica per risolvere il problema. Non sono inclusi inoltre il servizio di diagnosi e il servizio di monitoraggio da remoto.   |

Il presente Programma dei servizi include i Termini e condizioni standard di Sony per la fornitura del servizio PrimeSupport. Invitiamo l'utente a leggere tali Termini e condizioni, pubblicati sul sito Web, in quanto la registrazione per i servizi PrimeSupport costituisce l'accettazione dei termini e delle condizioni standard di Sony per la fornitura di PrimeSupport, nonché dei contenuti del presente Programma dei servizi.

Tutte le comunicazioni dovranno essere inviate via e-mail all'indirizzo [primesupport@eu.sony.com](mailto:primesupport@eu.sony.com)