



**PSP.E.RAVRBC.1ER**  
1 Year Extension Repair

Version 1.0  
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 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>Riparazione standard</b>	Qualora il problema non possa essere risolto dall'helpdesk, provvederemo a ritirare l'unità difettosa per la riparazione. Il nostro obiettivo è ritirare l'unità difettosa entro due giorni lavorativi, ripararla e restituirla al cliente. <i>*Ci riserviamo il diritto di sostituire gli articoli la cui riparazione non sarebbe economicamente conveniente con un modello rigenerato di specifiche simili.</i>
<b>Spedizione 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. <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)